



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS (UFG)
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (FIC)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO

DANIELA PRISCILA DE OLIVEIRA VERONEZI

**Comunicação Organizacional Inclusiva:
o pertencimento dos Surdos às organizações**

GOIÂNIA
2023

የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት (ደ.ጠ.ቤ.)
የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት ጽ/ቤት (የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት)
የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት

የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት
(የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት)

የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት
የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት የጠቅላይ ሚኒስትር ጽ/ቤት



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO (TECA) PARA DISPONIBILIZAR VERSÕES ELETRÔNICAS DE TESES

E DISSERTAÇÕES NA BIBLIOTECA DIGITAL DA UFG

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFG), regulamentada pela Resolução CEPEC nº 832/2007, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a [Lei 9.610/98](#), o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou download, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

O conteúdo das Teses e Dissertações disponibilizado na BDTD/UFG é de responsabilidade exclusiva do autor. Ao encaminhar o produto final, o autor(a) e o(a) orientador(a) firmam o compromisso de que o trabalho não contém nenhuma violação de quaisquer direitos autorais ou outro direito de terceiros.

1. Identificação do material bibliográfico

Dissertação Tese Outro*: _____

*No caso de mestrado/doutorado profissional, indique o formato do Trabalho de Conclusão de Curso, permitido no documento de área, correspondente ao programa de pós-graduação, orientado pela legislação vigente da CAPES.

Exemplos: Estudo de caso ou Revisão sistemática ou outros formatos.

2. Nome completo do autor

Daniela Priscila de Oliveira Veronezi

3. Título do trabalho

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INCLUSIVA: o pertencimento dos Surdos às organizações

4. Informações de acesso ao documento (este campo deve ser preenchido pelo orientador)

Concorda com a liberação total do documento SIM NÃO¹

[1] Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. Após esse período, a possível disponibilização ocorrerá apenas mediante:

a) consulta ao(a) autor(a) e ao(a) orientador(a);

b) novo Termo de Ciência e de Autorização (TECA) assinado e inserido no arquivo da tese ou dissertação.

O documento não será disponibilizado durante o período de embargo.

Casos de embargo:

- Solicitação de registro de patente;
- Submissão de artigo em revista científica;
- Publicação como capítulo de livro;
- Publicação da dissertação/tese em livro.

Obs. Este termo deverá ser assinado no SEI pelo orientador e pelo autor.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Mainieri De Oliveira, Professor do Magistério Superior**, em 02/01/2023, às 23:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **DANIELA PRISCILA DE OLIVEIRA VERONEZI, Discente**, em 04/01/2023, às 17:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3431946** e o código CRC **87F68530**.

Referência: Processo nº 23070.062871/2022-11

SEI nº 3431946

DANIELA PRISCILA DE OLIVEIRA VERONEZI

**Comunicação Organizacional Inclusiva:
o pertencimento dos Surdos às organizações**

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Comunicação da Faculdade de Informação e Comunicação da Universidade Federal de Goiás (UFG), como requisito para obtenção do título de Doutora em Comunicação.

Área de Concentração: Comunicação, Cultura e Cidadania.

Linha de pesquisa: Mídia e Cidadania.

Orientador: Prof. Dr. Tiago Mainieri de Oliveira.

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

Veronezi, Daniela Priscila de Oliveira
Comunicação Organizacional Inclusiva [manuscrito] : o pertencimento dos Surdos às organizações / Daniela Priscila de Oliveira Veronezi. - 2023.
585 f. : il.

Orientador: Prof. Dr. Tiago Mainieri de Oliveira.
Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Goiás, Faculdade de Informação e Comunicação (FIC), Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Goiânia, 2023.

Bibliografia. Apêndice.

Inclui siglas, abreviaturas, símbolos, gráfico, tabelas, lista de figuras, lista de tabelas.

1. Comunicação organizacional. 2. Inclusão. 3. Colaboradores Surdos. 4. Barreiras comunicacionais. 5. Pertencimento. I. Oliveira, Tiago Mainieri de, orient. II. Título.

CDU 007



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

FACULDADE DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ATA DE DEFESA DE TESE

Ata Nº **43/2022** da sessão de Defesa de Tese de **Daniela Priscila de Oliveira Veronezi** que confere o título de Doutora em **Comunicação**, na área de concentração em **Comunicação, Cultura e Cidadania**.

Aos **vinte dias de dezembro de dois mil e vinte e dois**, a partir das **catorze horas**, realizou-se a sessão pública de Defesa de Tese intitulada “**COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INCLUSIVA: o pertencimento dos Surdos às organizações**”. Os trabalhos foram instalados pelo Orientador, Professor Doutor **Tiago Mainieri de Oliveira (PPGCOM/FIC/UFG)** com a participação dos demais membros da Banca Examinadora: Professor Doutor **Magno Luiz Medeiros da Silva (PPGCOM/FIC/UFG)**, avaliador titular interno; Professora Doutora **Ângela Teixeira de Moraes (PPGCOM/FIC/UFG)**, avaliadora titular interna; Professor Doutor **Diego Maurício Barbosa (POSTRAD/UnB)**, avaliador titular externo e Professor Doutor **Rudimar Baldissera (PPGCOM/UFRGS)**, avaliador titular externo, com a participação de todos por videoconferência. Durante a arguição os membros da banca **não fizeram** sugestão de alteração do título do **trabalho**. A Banca Examinadora reuniu-se em sessão secreta a fim de concluir o julgamento da Tese tendo sido a candidata **aprovada** pelos seus membros. Proclamados os resultados pelo Professor Doutor **Tiago Mainieri de Oliveira**, Presidente da Banca Examinadora, foram encerrados os trabalhos e, para constar, lavrou-se a presente ata que é assinada pelos Membros da Banca Examinadora, aos **vinte dias de dezembro de dois mil e vinte e dois**.

TÍTULO SUGERIDO PELA BANCA



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Mainieri De Oliveira, Professor do Magistério Superior**, em 20/12/2022, às 17:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rudimar Baldissera, Usuário Externo**, em 20/12/2022, às 18:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Magno Luiz Medeiros Da Silva, Professor do Magistério Superior**, em 21/12/2022, às 09:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Diego Mauricio Barbosa, Professor do Magistério Superior**, em 21/12/2022, às 15:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ângela Teixeira De Moraes, Professor do Magistério Superior**, em 30/12/2022, às 10:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **3376890** e o código CRC **6171B181**.

Referência: Processo nº 23070.062871/2022-11

SEI nº 3376890

Dedico este trabalho a Deus, que me deu forças em todos os momentos desta caminhada, ao meu marido, que viveu cada instante desta trajetória ao meu lado e se dedicou com muito carinho e compreensão à nossa linda história de amor, à minha filha, que transformou a minha vida e me ensina, cotidianamente, o verdadeiro significado da palavra amor, à minha mãe, que é meu espelho e minha fonte de inspiração, à minha irmã, que carrego sempre no coração, desde que a vi pela primeira vez, e ao meu pai e aos meus irmãos, que são muito especiais para mim.

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me permitiu alcançar mais esta conquista em meio a tantos desafios instigantes que permearam esta investigação, e à minha amada família, que me inspira e me incentiva a viver todos os meus sonhos e a ser sempre feliz.

Ao meu orientador, Professor Doutor Tiago Mainieri, que acreditou em mim e nos propósitos desta pesquisa, dedicando-se, com carinho e profissionalismo, a me orientar nesta longa caminhada e a concretizar este incrível projeto de vida.

Ao Professor Mestre Marcos de Brito, que na grandeza dos seus conhecimentos atinentes aos Surdos e com uma humildade tão imensa ou maior que a sua sabedoria, contribuiu profundamente com o desenvolvimento e a concretização desta investigação.

À Professora Doutora Suely Henrique de Aquino Gomes, minha estimada orientadora no mestrado e que, carinhosamente, possibilitou que os meus caminhos se cruzassem com os do Professor Doutor Tiago Mainieri nesta instigante jornada acadêmica.

Ao Professor Doutor Diego Maurício Barbosa, que mesmo sem me conhecer acolheu-me e acreditou no potencial da minha pesquisa, após algumas tentativas frustradas de interação com outros profissionais que atuam junto aos Surdos.

Ao Professor Doutor Magno Luiz Medeiros da Silva, que se dedica, com afinco, aos estudos da mídia, da cidadania e dos direitos humanos, temas atrelados diretamente ao interesse desta investigação.

Ao Professor Doutor Rudimar Baldissera, pesquisador de grande relevância das temáticas referentes à comunicação organizacional, que com os seus estudos e com a sua perseverança estimula o fortalecimento progressivo desse campo.

À Professora Doutora Ângela Teixeira de Moraes, que compôs a minha banca em substituição a um membro que não pôde comparecer e, apesar do pouco tempo que teve para a leitura da tese, contribuiu com sugestões valorosas para o aprimoramento deste estudo.

À coordenação, aos professores e aos funcionários do Programa de Pós-graduação em Comunicação da Universidade Federal de Goiás e aos amigos do Doutorado, que me ajudaram a transformar em realidade o sonho de ser Doutora em Comunicação.

Às Organizações A e B, que me possibilitaram aplicar esta pesquisa com os seus colaboradores e a conhecer os relevantes projetos desenvolvidos em favor dos Surdos, que podem servir de inspiração para outras organizações que desejem caminhar nessa vertente.

Aos profissionais ouvintes e Surdos, das Organizações A e B, que participaram como respondentes desta investigação, desempenhando um papel fundamental na concepção de uma comunicação organizacional inclusiva, com foco nos sujeitos Surdos.

“Cada cultura é em si mesma autoridade. Uma cultura difere da outra pelo enunciado, pelas tramas de poder e pelas narrativas que a constituem”.

Gladis Perlin (A Cultura Surda e os Intérpretes de Língua de Sinais (ILS)).

RESUMO

Esta investigação tem como objeto a comunicação organizacional, com foco na inclusão dos colaboradores Surdos ao ambiente corporativo. Segundo alguns estudiosos, com base no entendimento da própria comunidade Surda, a utilização da Língua Brasileira de Sinais (Libras) é o elemento de diferenciação entre as pessoas com deficiência auditiva (que não a utilizam) e os Surdos, que se comunicam por meio dela. No entanto, essa distinção, muitas vezes, não alcança o âmbito legislativo, que se vale, em geral, da expressão “pessoa com deficiência” e inclui os Surdos entre esses sujeitos. Parte-se da ideia que a inclusão, enquanto prática social, tem como pré-requisito a transposição das barreiras comunicacionais e a viabilização das interações entre os sujeitos em sua diversidade. No Brasil, o grande marco da conquista de direitos dos Surdos é a Lei nº 10.436/2002, regulamentada pelo Decreto nº 5.626/2005, que reconhece a Libras como meio legal de comunicação e expressão. Também cabe destacar a Lei nº 8.213/1991, que estabelece cotas para pessoas com deficiência nas organizações e contribui para um movimento contínuo, embora incipiente, dos Surdos para esses espaços de sociabilidade. Contudo, estar nas organizações, por obrigatoriedade legal, não significa, automaticamente, sentir-se pertencidos e incluídos a elas. Nesse sentido, esta investigação propõe a constituição de uma comunicação organizacional inclusiva, que pressupõe o reconhecimento dos Surdos como sujeitos que devem ser conhecidos em suas especificidades e para os quais os profissionais de comunicação precisam traçar estratégias capazes de alcançá-los, despertando nos Surdos o sentimento de pertencimento ao ambiente corporativo. Tendo em vista a relevância da comunicação para que a inclusão social se torne uma realidade, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência traz em seu bojo barreiras nas comunicações e na informação que dificultam a implementação desse processo. Ademais, esses percalços relativos à comunicação são abordados por renomados pesquisadores que se dedicam aos estudos da inclusão, ainda que em outras áreas do conhecimento. Com isso, esta pesquisa apresenta a seguinte questão-problema: Como o profissional de comunicação pode contribuir para que os Surdos se sintam parte das organizações? Essa questão, por sua vez, desdobra-se em: Quais procedimentos deveriam ser adotados para se implantar uma comunicação organizacional inclusiva? Quais as dificuldades que os Surdos enfrentam cotidianamente para desenvolver o trabalho deles? Que medidas foram efetivamente tomadas pelas organizações em direção à comunicação inclusiva? No tocante aos aspectos metodológicos, trata-se de um estudo exploratório, com o intuito de aprofundar conhecimentos ou realizar novas descobertas. Para que os resultados almejados sejam, de fato, alcançados, esta investigação se utiliza das pesquisas bibliográfica e documental, bem como da realização de entrevistas, por meio de roteiros semiestruturados, e da aplicação de questionários, que são escrutinados com base no método de análise de conteúdo. Como resultado, o estudo demonstra que a inclusão dos Surdos, enquanto prática social, é permeada em sua essência pela comunicação e, nesse contexto, emerge como um campo de pesquisa promissor para os estudos desenvolvidos no âmbito da comunicação organizacional.

Palavras-chave: Comunicação Organizacional. Inclusão. Colaboradores Surdos. Barreiras Comunicacionais. Pertencimento.

ABSTRACT

This investigation has as its object organizational communication, focusing on the inclusion of Deaf employees in the corporate environment. According to some scholars, based on the understanding of the Deaf community itself, the use of the Brazilian Sign Language (Libras) is the differentiating element between people with hearing impairment (who do not use it) and the Deaf, who communicate through it. However, this distinction often does not reach the legislative scope, which generally uses the expression “person with disabilities” and includes the Deaf among these subjects. It starts from the idea that inclusion, as a social practice, has as a prerequisite the transposition of communication barriers and the feasibility of interactions between subjects in their diversity. In Brazil, the great milestone in the achievement of Deaf rights is Law nº 10.436/2002, regulated by Decree nº 5.626/2005, which recognizes Libras as a legal means of communication and expression. Law nº 8.213/1991 is also worth mentioning, which establishes quotas for people with disabilities in organizations and contributes to a continuous, albeit incipient, movement of the Deaf towards these spaces of sociability. However, being in organizations, by legal obligation, does not automatically mean feeling belonging and included in them. In this sense, this investigation proposes the constitution of an inclusive organizational communication, which presupposes the recognition of the Deaf as subjects that must be known in their specificities and for which communication professionals need to devise strategies capable of reaching them, awakening in the Deaf the feeling of belonging to the corporate environment. Bearing in mind the importance of communication for social inclusion to become a reality, the Brazilian Law for the Inclusion of Persons with Disabilities brings with it barriers in communication and information that make the implementation of this process difficult. Furthermore, these mishaps related to communication are addressed by renowned researchers who are dedicated to the studies of inclusion, even in other areas of knowledge. With this, this research presents the following problem question: How can the communication professional contribute to the Deaf to feel part of organizations? This question, in turn, unfolds into: What procedures should be adopted to implement inclusive organizational communication? What difficulties do Deaf people face daily to develop their work? What measures have been effectively taken by organizations towards inclusive communication? Regarding the methodological aspects, it is an exploratory study, with the aim of deepening knowledge or making new discoveries. In order for the desired results to be, in fact, achieved, this investigation uses bibliographic and documentary research, as well as interviews, through semi-structured scripts, and the application of questionnaires, which are scrutinized based on the method of analysis of content. As a result, the study demonstrates that the inclusion of the Deaf, as a social practice, is permeated in its essence by communication and, in this context, it emerges as a promising field of research for studies developed in the context of organizational communication.

Keywords: Organizational Communication. Inclusion. Deaf Employees. Communication Barriers. Belonging.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Aspectos de diferenciação entre Laurent Clerc e Alexander Graham Bell.....	48
Quadro 2 - Fatores etiológicos que podem causar a surdez	64
Quadro 3 - Graus da surdez	66
Quadro 4 - Codificação e categorização do material.....	140
Quadro 5 - Formação dos respondentes com nível superior completo.....	153
Quadro 6 - Função dos respondentes que selecionaram a opção “outro”	163
Quadro 7 - Motivo pelo qual os respondentes se sentem felizes no trabalho.....	181
Quadro 8 - Sugestões de melhorias no trabalho	184
Quadro 9 - Motivo pelo qual os respondentes se sentem incluídos no local de trabalho	186
Quadro 10 - Motivo pelo qual os respondentes sentem que os chefes e os colegas de trabalho acreditam no potencial deles.....	191
Quadro 11 - Motivo pelo qual a comunicação interna é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham	203
Quadro 12 - Motivo pelo qual a comunicação interna não é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham	206
Quadro 13 - Motivo pelo qual a comunicação externa é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham	210
Quadro 14 - Motivo pelo qual a comunicação externa não é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham	212
Quadro 15 - Motivo pelo qual os respondentes dispõem de dada opinião acerca do questionário.....	215
Quadro 16 - Informações adicionais dos respondentes	217
Quadro 17 - Formação dos respondentes com nível superior completo.....	225
Quadro 18 - Função dos respondentes que selecionaram a opção “outro”	232
Quadro 19 - Motivo pelo qual os respondentes se sentem felizes no trabalho.....	246
Quadro 20 - Sugestões de melhorias no trabalho	247
Quadro 21 - Motivo pelo qual os respondentes se sentem incluídos no local de trabalho	250
Quadro 22 - Motivo pelo qual os respondentes sentem que os chefes e os colegas de trabalho acreditam no potencial deles.....	252
Quadro 23 - Motivo pelo qual a comunicação interna é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham	261

Quadro 24 - Motivo pelo qual a comunicação interna não é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham	262
Quadro 25 - Motivo pelo qual a comunicação externa é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham	265
Quadro 26 - Motivo pelo qual a comunicação externa não é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham	266
Quadro 27 - Motivo pelo qual os respondentes dispõem de dada opinião acerca do questionário.....	267
Quadro 28 - Informações adicionais dos respondentes	268
Quadro 29 - Roteiro de entrevista semiestruturada 1	319
Quadro 30 - Roteiro de entrevista semiestruturada 2	322
Quadro 31 - Roteiro de entrevista semiestruturada 3	324
Quadro 32 - Roteiro de entrevista semiestruturada 4	326
Quadro 33 - Roteiro de entrevista semiestruturada 5	328
Quadro 34 - Questionário	330
Quadro 35 - Sinais em Libras	363
Quadro 36 - Imagens utilizadas no questionário	371

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - O grande calvário dos Surdos	43
Figura 2 - O órgão da audição e do equilíbrio	62
Figura 3 - Divisões da orelha.....	63
Figura 4 - Fisiologia da audição	64
Figura 5 - Semiótica da igualdade	75
Figura 6 - <i>Closed caption</i> (legenda oculta) do Programa Fantástico da Rede Globo	79
Figura 7 - <i>Closed caption</i> (legenda oculta) e intérprete de Libras do Programa Brasil em Dia da TV Brasil.....	79
Figura 8 - Central de Intérpretes / Central de Intermediação de Comunicação	80
Figura 9 - Hugo da Hand Talk.....	82
Figura 10 - Rybená	82
Figura 11 - Ícaro e Hozana da VLibras	83
Figura 12 - <i>Enable Talk</i>	84
Figura 13 - Textos com símbolos	85
Figura 14 - Símbolo Internacional da Surdez.....	100
Figura 15 - Campanha inclusiva do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) sobre o e-Título	275
Figura 16 - Urna eletrônica acessível apresentada na reportagem do Jornal Nacional	280
Figura 17 - Portal acessível da Coleção Letras-Libras da UFSC	282
Figura 18 - Tradução em Libras das Eleições 2020 no Programa Conexões da TV UFG.....	284

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Idade dos respondentes	147
Gráfico 2 - Surdos de nascimento.....	147
Gráfico 3 - Idade com a qual ficou Surdo	148
Gráfico 4 - Idade com a qual aprendeu Libras	149
Gráfico 5 - Outros Surdos na família	150
Gráfico 6 - Existência de ouvinte na família que sabe Libras	151
Gráfico 7 - Familiar que sabe Libras	151
Gráfico 8 - Escolaridade dos respondentes.....	153
Gráfico 9 - Primeira língua dos respondentes	156
Gráfico 10 - Respondentes que também se comunicam em Língua Portuguesa.....	156
Gráfico 11 - Modalidade (s) da Língua Portuguesa que os respondentes se comunicam	157
Gráfico 12 - Grau de perda auditiva dos respondentes.....	159
Gráfico 13 - Identidade dos respondentes	160
Gráfico 14 - Respondentes trabalham ou já trabalharam	161
Gráfico 15 - Função que os respondentes realizam no trabalho.....	162
Gráfico 16 - Quantidade de locais que os respondentes já trabalharam.....	165
Gráfico 17 - Maior tempo de permanência dos respondentes nas organizações	167
Gráfico 18 - Locais de trabalho acessíveis quando os respondentes foram contratados.....	169
Gráfico 19 - Locais de trabalho que passaram a ser acessíveis após a contratação dos respondentes	169
Gráfico 20 - Modo como o local de trabalho ficou acessível.....	170
Gráfico 21 - Modo como os chefes se comunicam com os respondentes	172
Gráfico 22 - Modo como os colegas de trabalho se comunicam com os respondentes	173
Gráfico 23 - Conhecimento acerca dos direitos e deveres no local de trabalho	175
Gráfico 24 - Quem informou os respondentes acerca dos direitos e deveres no local de trabalho	176
Gráfico 25 - Quem ensinou o que fazer no trabalho aos respondentes	177
Gráfico 26 - Presença de outros Surdos no local de trabalho dos respondentes	179
Gráfico 27 - Presença de pessoas com deficiência visual, física ou intelectual no local de trabalho dos respondentes.....	179
Gráfico 28 - Respondentes se sentem felizes no trabalho	181
Gráfico 29 - Respondentes se sentem incluídos no local de trabalho	186

Gráfico 30 - Modo como os chefes e os colegas de trabalho dos respondentes podem contribuir para que eles sejam incluídos no local de trabalho	190
Gráfico 31 - Respondentes sentem que os chefes e os colegas de trabalho acreditam no potencial deles	191
Gráfico 32 - Conhecimento que os respondentes dispõem acerca da Lei nº 8.213/1991	195
Gráfico 33 - Motivo pelo qual os respondentes acreditam que foram contratados	195
Gráfico 34 - Principais barreiras que os respondentes encontram no local de trabalho	197
Gráfico 35 - Acessibilidade da comunicação interna aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham	203
Gráfico 36 - Acessibilidade da comunicação externa aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham	210
Gráfico 37 - Opinião dos respondentes sobre o questionário	215
Gráfico 38 - Idade dos respondentes	220
Gráfico 39 - Surdos de nascimento.....	221
Gráfico 40 - Idade com a qual ficou Surdo	221
Gráfico 41 - Idade com a qual aprendeu Libras	222
Gráfico 42 - Outros Surdos na família	223
Gráfico 43 - Existência de ouvinte na família que sabe Libras	224
Gráfico 44 - Familiar que sabe Libras	224
Gráfico 45 - Escolaridade dos respondentes.....	225
Gráfico 46 - Primeira língua dos respondentes	226
Gráfico 47 - Respondentes que também se comunicam em Língua Portuguesa.....	226
Gráfico 48 - Modalidade (s) da Língua Portuguesa que os respondentes se comunicam	226
Gráfico 49 - Grau de perda auditiva dos respondentes.....	228
Gráfico 50 - Identidade dos respondentes	229
Gráfico 51 - Respondentes trabalham ou já trabalharam	230
Gráfico 52 - Função que os respondentes realizam no trabalho.....	232
Gráfico 53 - Quantidade de locais que os respondentes já trabalharam.....	233
Gráfico 54 - Maior tempo de permanência dos respondentes nas organizações	235
Gráfico 55 - Locais de trabalho acessíveis quando os respondentes foram contratados.....	237
Gráfico 56 - Locais de trabalho que passaram a ser acessíveis após a contratação dos respondentes	238
Gráfico 57 - Modo como o local de trabalho ficou acessível.....	238
Gráfico 58 - Modo como os chefes se comunicam com os respondentes	239

Gráfico 59 - Modo como os colegas de trabalho se comunicam com os respondentes	240
Gráfico 60 - Conhecimento acerca dos direitos e deveres no local de trabalho	241
Gráfico 61 - Quem informou os respondentes acerca dos direitos e deveres no local de trabalho	243
Gráfico 62 - Quem ensinou o que fazer no trabalho aos respondentes	243
Gráfico 63 - Presença de outros Surdos no local de trabalho dos respondentes	245
Gráfico 64 - Presença de pessoas com deficiência visual, física ou intelectual no local de trabalho dos respondentes	245
Gráfico 65 - Respondentes se sentem felizes no trabalho	246
Gráfico 66 - Respondentes se sentem incluídos no local de trabalho	250
Gráfico 67 - Modo como os chefes e os colegas de trabalho dos respondentes podem contribuir para que eles sejam incluídos no local de trabalho	251
Gráfico 68 - Respondentes sentem que os chefes e os colegas de trabalho acreditam no potencial deles	252
Gráfico 69 - Conhecimento que os respondentes dispõem acerca da Lei nº 8.213/1991	254
Gráfico 70 - Motivo pelo qual os respondentes acreditam que foram contratados	254
Gráfico 71 - Principais barreiras que os respondentes encontram no local de trabalho	256
Gráfico 72 - Acessibilidade da comunicação interna aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham	261
Gráfico 73 - Acessibilidade da comunicação externa aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham	265
Gráfico 74 - Opinião dos respondentes sobre o questionário	267

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

a.C.	antes de Cristo
AASI	Aparelho de Amplificação Sonora Individual
Aberje	Associação Brasileira de Comunicação Empresarial
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ADI	Ação Direta de Inconstitucionalidade
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
APADA	Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos
ARASAAC	<i>Aragonese Center of Augmentative and Alternative Communication</i> (Centro Aragonês de Comunicação Aumentativa e Alternativa)
ASL	<i>American Sign Language</i> (Língua de Sinais Americana)
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAA	Comunicação Aumentativa e Alternativa
CAAE	Certificado de Apresentação de Apreciação Ética
CEAL/LP	Centro Educacional da Audição e Linguagem / Ludovico Pavoni
CEB	Companhia Energética de Brasília
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CIC	Central de Intermediação de Comunicação
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CNPJ	Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
CODA	<i>Child of Deaf Adults</i> (Filho de Pais Surdos)
COPERVE	Comissão Permanente do Vestibular
Db	Decibel
DETRAN	Departamento Estadual de Trânsito
DF	Distrito Federal
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
DUDH	Declaração Universal dos Direitos Humanos
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
FAJESU	Faculdade Jesus Maria José
FENEIDA	Federação Nacional de Educação e Integração dos Deficientes Auditivos
FENEIS	Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos
GDF	Governo do Distrito Federal

GED	Gestão Eletrônica de Documentos
Hz	Hertz
IEF	Instituto de Educação Filadélfia
INES	Instituto Nacional de Educação de Surdos
INJS	Instituto Nacional de Jovens Surdos de Paris
INPI	Instituto Nacional de Propriedade Intelectual
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LBI	Lei Brasileira de Inclusão
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
LGBT	Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transgênero
Libras	Língua Brasileira de Sinais
LS	Língua de Sinais
LSCB	Língua de Sinais dos Centros Urbanos
MBA	<i>Master in Business Administration</i>
MEC	Ministério da Educação
NBR	Norma Brasileira
OIT	Organização Internacional do Trabalho
ONAS	Organização Nacional da Diversidade Surda
ONG	Organização não Governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
PcD	Pessoa com Deficiência
PCNs	Parâmetros Curriculares Nacionais
PNDH	Programa Nacional de Direitos Humanos
PNE	Plano Nacional de Educação
Prolibras	Exame Nacional de Proficiência em Libras
REIS	Rede Empresarial de Inclusão Social
RH	Recursos Humanos
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
SBTVD	Sistema Brasileiro de Televisão Digital Terrestre
SDH/PR	Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República
SeAC	Serviço de Acesso Condicionado
Siel	Sistema Integrado de Educação Taguatinga Sul
SMP	Serviço Móvel Pessoal
SMS	<i>Short Message Service</i> (Serviço de Mensagens Curtas)

STF	Supremo Tribunal Federal
STFC	Serviço Telefônico Fixo Comutado
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TA	Tecnologia Assistiva
TI	Tecnologia da Informação
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios
TSE	Tribunal Superior Eleitoral
TV	Televisão
UCB	Universidade Católica de Brasília
UDF	Centro Universitário do Distrito Federal
UFG	Universidade Federal de Goiás
UFRJ	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UnB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNIP	Universidade Paulista
URD	Unidade Receptora Decodificadora
VT	Vídeo Tape

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	28
2	APRESENTAÇÃO DA PESQUISA	36
2.1	OBJETO	36
2.2	TESE, QUESTÃO-PROBLEMA E PREMISSAS.....	37
2.3	OBJETIVOS.....	38
2.3.1	Objetivo geral.....	38
2.3.2	Objetivos específicos.....	39
2.4	JUSTIFICATIVA	39
2.5	ESTADO DA QUESTÃO	40
3	CONTEXTO SÓCIO-HISTÓRICO DAS PESSOAS SURDAS	43
3.1	HISTÓRIA DOS SURDOS NO MUNDO	43
3.2	HISTÓRIA DOS SURDOS NO BRASIL.....	51
3.3	LÍNGUAS DE SINAIS	55
3.4	ANATOMIA E FISILOGIA DA AUDIÇÃO	62
3.5	COMUNIDADES SURDAS COMO CONSTITUIÇÕES IDENTITÁRIAS E CULTURAIS	67
3.6	SURDO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA	71
3.7	TECNOLOGIAS ASSISTIVAS PARA SURDOS	77
4	COMUNICAÇÃO NO CONTEXTO DOS DIREITOS HUMANOS, DA CIDADANIA E DA INCLUSÃO SOCIAL	86
4.1	DIREITOS HUMANOS, CIDADANIA E INCLUSÃO SOCIAL	87
4.1.1	Cidadania e inclusão dos Surdos no Brasil	93
4.1.2	Inclusão dos Surdos nas organizações brasileiras	103
4.2	COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL	111
4.2.1	A existência dos Surdos nas organizações	119
4.2.2	Comunicação organizacional inclusiva: reflexões a partir dos estudos teóricos disponíveis.....	123
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	133
5.1	ABORDAGEM DA PESQUISA	135
5.2	MÉTODOS DE COLETA.....	136
5.3	MÉTODO DE ANÁLISE.....	137
5.4	OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA EMPÍRICA.....	139

6	RESULTADOS DA PESQUISA	144
6.1	ORGANIZAÇÃO A	146
6.1.1	Contextualização	146
6.1.2	Organização	160
6.1.3	Comunicação organizacional	197
6.1.4	Informações adicionais	214
6.2	ORGANIZAÇÃO B	219
6.2.1	Contextualização	220
6.2.2	Organização	229
6.2.3	Comunicação organizacional	256
6.2.4	Informações adicionais	266
6.3	COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INCLUSIVA: CONSTRUINDO SIGNIFICAÇÕES A PARTIR DA PESQUISA EMPÍRICA	268
7	CONSIDERAÇÕES	297
	REFERÊNCIAS	304
	APÊNDICE A - Roteiro de entrevista semiestruturada: ouvinte membro da comunidade Surda	319
	APÊNDICE B - Roteiro de entrevista semiestruturada: ouvintes da área de Recursos Humanos das Organizações A e B	322
	APÊNDICE C - Roteiro de entrevista semiestruturada: ouvintes que são chefes de Surdos nas Organizações A e B	324
	APÊNDICE D - Roteiro de entrevista semiestruturada: ouvintes que são colegas de trabalho de Surdos nas Organizações A e B	326
	APÊNDICE E - Roteiro de entrevista semiestruturada: ouvintes da área de comunicação das Organizações A e B	328
	APÊNDICE F - Questionário para os Surdos	330
	APÊNDICE G - Sinais em Libras utilizados no questionário para os Surdos	363
	APÊNDICE H - Imagens utilizadas no questionário para os surdos em complemento aos textos e aos sinais em Libras	371
	APÊNDICE I - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte membro da comunidade Surda	381
	APÊNDICE J - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte da área de Recursos Humanos da Organização A	420

APÊNDICE K - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte chefe de Surdos na Organização A.....	437
APÊNDICE L - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte colega de trabalho de Surdos na Organização A.....	456
APÊNDICE M - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte da área de comunicação da Organização A.....	466
APÊNDICE N - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte da área de Recursos Humanos da Organização B.....	480
APÊNDICE O - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte chefe de Surdos na Organização B.....	491
APÊNDICE P - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte colega de trabalho de Surdos na Organização B.....	507
APÊNDICE Q - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte da área de comunicação da Organização B.....	518
APÊNDICE R - Resultado do questionário respondido pelos Surdos da Organização A	529
APÊNDICE S - Resultado do questionário respondido pelos Surdos da Organização B	566

1 INTRODUÇÃO

Durante a Antiguidade e por quase toda a Idade Média, os Surdos¹ eram considerados ineducáveis e tal crença começou a mudar apenas no início do século XVI, quando se passou a acreditar que esses sujeitos podiam aprender por meio de métodos pedagógicos. Nessa época, o propósito da educação dos Surdos almejava a comunicação com os ouvintes, seja por meio da fala ou de outras estratégias que possibilitassem alcançar o objetivo pretendido. As famílias com alto poder aquisitivo, que contavam com filhos Surdos, contratavam professores/preceptores para ensiná-los a falar, uma vez que os direitos legais eram subtraídos daqueles que não dispunham dessa habilidade (LACERDA, 1998).

Além do ensino da fala, a educação dos Surdos tinha como elemento essencial a língua escrita, pois muitos professores a utilizavam para desenvolver outras habilidades, como a leitura labial e a articulação das palavras. Até esse momento, era unânime a conveniência de que os Surdos deveriam aprender a língua falada pelos ouvintes. No entanto, no século XVIII, ocorreu uma separação entre duas correntes dissonantes em relação ao tema, a oralista e a gestualista. Os primeiros acreditam que o processo educacional desses sujeitos deve ocorrer do mesmo modo que o dos ouvintes, ou seja, pela oralidade, para que a comunicação entre eles flua normalmente. Já os segundos defendem a aprendizagem dos Surdos com base na língua de sinais, uma vez que a apreensão de conhecimento dessas pessoas ocorre pela visão e não pela audição (LACERDA, 1998).

Para os gestualistas, a comunicação sinalizada é a que os Surdos aprendem com naturalidade, enquanto a oralizada requer uma apreensão não natural de conhecimento, já que esta se correlaciona diretamente com a audição. Como destaque da abordagem gestualista encontra-se o "método francês" de educação dos Surdos, sendo o abade Charles-Michel de L'Épée o grande expoente dessa vertente. Em 1878, foi realizado o Primeiro Congresso Internacional para o Melhoramento das Condições dos Cegos e Surdos-Mudos, em Paris, na França. Já em 1879, ocorreu o Primeiro Congresso Nacional para o Melhoramento das Condições dos Surdos-Mudos, em Lyon, na França. Esses dois eventos foram preparatórios para o II Congresso Internacional de Educação de Surdos, realizado em Milão, na Itália, em 1880, no qual “[...] novamente se articulam forças favoráveis e contrárias à ideia de um único método de educação de surdos” (RODRIGUES; VIEIRA-MACHADO, 2019, p. 3).

¹ A explanação acerca da grafia do termo Surdo com “S” maiúsculo encontra-se nas p. 21 e 22.

Com isso, para Skliar (2016, p. 16), “ainda que seja uma tradição mencionar seu caráter decisivo, o Congresso de Milão, de 1880 [...] constituiu não o começo do ouvintismo² e do oralismo³, mas sua legitimação oficial [...]”. “E quais seriam as condições sócio-históricas de constituição dos discursos que circulavam nesse congresso? O século XIX foi marcadamente instituído por uma visão biologizante do corpo, ou daquilo que seria considerado um corpo normal saudável e produtivo” (BAALBAKI; CALDAS, 2011, p. 1887). No entanto, pode-se dizer que “embora o congresso tenha filiado a oralidade a uma nova ordem do discurso, as línguas de sinais, silenciadas, puderam, por deslocamentos, ambiguidades, criar pequenas fissuras nesse bloco pretensamente homogêneo de sentidos” (BAALBAKI; CALDAS, 2011, p. 1890). Vale destacar que essa dicotomia entre as correntes oralista e gestualista tem como base a língua e essa controvérsia ainda rende discussões na contemporaneidade.

Nessa dualidade, há dois “[...] discursos que marcam o lugar a partir do qual se fala sobre a surdez [...] a perspectiva clínico-terapêutica (para a qual a noção de deficiência é central) e a concepção socioantropológica de surdez (baseada na noção de diferença)” (BISOL, SPERB, 2010, p. 7). Segundo Goldfeld (2002, p. 34), a finalidade do “oralismo é fazer a reabilitação da criança surda em direção a normalidade”, ou seja, o oralismo está diretamente conectado à vertente médica de pensamento, que defende a cura dos Surdos como condição para a participação social. Porém a “[...] medicalização ou patologização [...] não produziu outra coisa que a atomização das pessoas surdas, como se se tratasse de indivíduos livres à sua própria sorte ou [...] a seus próprios recursos - familiares, comunitários, dos vizinhos, regionais, nacionais etc.” (SKLIAR, 2017, p. 20).

Contudo, “a partir de 1960, começaram a aparecer novos estudos na área da surdez, tensionando e problematizando a abordagem oralista. Esses movimentos caracterizaram-se como uma forma de resistência, não violenta, mas de cunho científico calcado nas relações de poder/saber” (PINHEIRO, 2011, p. 34). Nessa perspectiva, “[...] na construção de uma reflexão contra-hegemônica [...], os chamados estudos culturais trouxeram à tona a discussão sobre o processo de construção cultural das identidades” (NÓBREGA *et al.*, 2012, p. 672) e realizaram “[...] contribuições críticas e teóricas [...] acerca dos discursos da diferença, identificando neste percurso o ponto nodal da construção de [...] uma nova compreensão do

² “As representações dos ouvintes sobre a surdez e sobre os surdos” (SKLIAR, 2016, p. 15).

³ “A forma institucionalizada do ouvintismo - continuam sendo, ainda hoje, discursos hegemônicos em diferentes partes do mundo” (SKLIAR, 2016, p. 15).

sujeito surdo, que rompe com a ideia de deficiência que até então orientava a definição da surdez” (PATROCÍNIO, 2017, p. 135).

“Dessa forma, no campo social e político brasileiro, será a Libras - Língua Brasileira de Sinais - um dos alicerces da definição da surdez enquanto diferença” (PATROCÍNIO, 2017, p. 151), ou seja, a Libras é o artefato norteador do modelo social da surdez, em contraposição ao paradigma médico. Nesses espaços de socialização estabeleceu-se, progressivamente, o orgulho de ser Surdo e passou-se a rechaçar, veemente, a surdez como deficiência. Para as comunidades Surdas, a lógica médica está impregnada na condição imposta aos Surdos de equiparação aos ouvintes e, apenas sob esse ponto de vista, as diferenças audiométricas dos sujeitos podem ser qualificadas como deficiência. Portanto, sob o ponto de vista do modelo social, é descabida a construção dos parâmetros de normalidade a partir da condição de ser ouvinte, sendo necessário respeitar as diferentes formas de aprendizagem.

Skliar (2017, p. 21) afirma que “[...] para o conjunto daquelas sociedades que ainda insistem em confundir [...] política pública com assistencialismo e tutoria, segue prevalecendo a imagem de [...] exceções frágeis ou doentes, uma alteridade extraviada que deve ser reconduzida ao caminho da normalidade”. Assim, reduzir os Surdos a perspectivas clínicas é equivocado, ou seja, são simplificações, devendo-se buscar “os matizes, os espaços vazios, os interstícios, os territórios intermediários que não estão presentes nesses modelos, mas que transitam, flutuam entre eles, como, por exemplo, as significações linguísticas, históricas, políticas e pedagógicas” (SKLIAR, 2016, p. 9), que correspondem ao paradigma social, baseado na noção de diferença, já que a constituição cognitiva dos ouvintes está fortemente correlacionada à audição e a dos Surdos vincula-se especialmente à visão.

Por isso, o modelo social defende que não se pode atribuir ao Surdo uma deficiência, pois não há uma pretensão de equiparação desses sujeitos aos ouvintes. Assim, o parâmetro que difere o Surdo da pessoa com deficiência auditiva é a identificação ou não com a cultura Surda, já que os primeiros se comunicam, principalmente, por meio da língua de sinais, e os segundos, pelas línguas orais, o que corresponde a dizer que são pessoas com deficiência em comparação aos ouvintes, ao passo que tentam se equipar a eles em sua dialogicidade. Neste estudo, com exceção das citações literais (cujo respeito à fidedignidade do texto do autor é imutável) o termo “Surdo” aparece com “S” maiúsculo, coadunando com autores como Moura (2000), que atribuem a essa grafia o sujeito que não é caracterizado por uma deficiência, mas pela sua condição de pertencer a um grupo minoritário, com direito a cultura própria e a ser respeitado em sua diferença.

Cabe esclarecer, entretanto, que renomados autores acerca do tema não utilizam a grafia da palavra “Surdo” com letra maiúscula, referindo-se a esse sujeito como “surdo”, e ainda assim defendem a surdez como diferença e valorizam, sobremaneira, a cultura Surda por suas particularidades identitárias e linguísticas. Sendo assim, sem qualquer pretensão de juízo de valor, neste estudo, optou-se por grafar o termo com letra maiúscula, no intuito de reforçar, ainda mais, a necessidade de se respeitar a diversidade em todas as suas formas de expressão. No entanto, é importante salientar que no âmbito legislativo, em pesquisas censitárias ou em outras formas de mensuração, geralmente, não há essa subdivisão entre Surdos (ou surdos) e pessoas com deficiência auditiva, estando o primeiro grupo incorporado ao segundo.

Esse esclarecimento é essencial, pois, ao longo desta investigação, embora se utilize, prioritariamente, o termo “Surdo”, por vezes, é necessário o uso da expressão “pessoa com deficiência auditiva”, sempre que o primeiro grupo se encontre aglutinado ao segundo. No tocante à garantia de direitos dos Surdos, destaca-se, na legislação brasileira, a Lei nº 10.436/2002, que reconhece a Libras como meio legal de comunicação e expressão no país, bem como o Decreto nº 5.626/2005, que a regulamenta (BRASIL, 2002, 2005). Com esses direitos garantidos no ordenamento jurídico, a primeira década do século XXI configurou-se como um marco sociolinguístico para as comunidades Surdas brasileiras e, a partir de então, surgiram os primeiros cursos de graduação em Libras.

Adicionalmente, o Decreto nº 5.626 estabeleceu em âmbito federal, estadual, distrital e municipal que “a Libras deve ser inserida como disciplina curricular obrigatória nos cursos de formação de professores para o exercício do magistério, em nível médio e superior, e nos cursos de Fonoaudiologia, de instituições de ensino, públicas e privadas [...]” (BRASIL, 2005, p. 1). Em relação aos Surdos ou às pessoas com deficiência auditiva, consta no Decreto nº 5.626, a partir da redação modificada pelo Decreto nº 9.656/2018, que “o Poder Público, as empresas concessionárias de serviços públicos e os órgãos da administração pública federal, direta e indireta, deverão garantir [...] efetivo e amplo atendimento, por meio do uso e da difusão da Libras e da tradução e da interpretação de Libras - Língua Portuguesa” (BRASIL, 2005, p. 7).

Além da Lei nº 10.436/2002 e do Decreto nº 5.626/2005, outras duas normas jurídicas de grande relevância para a garantia de direitos aos Surdos são a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2002, 2005, 2009, 2015). Ainda que a terminologia utilizada em ambas seja “pessoa com

deficiência”, é importante considerar que a Convenção e o Estatuto não garantem direitos apenas aos Surdos, mas também aos sujeitos com deficiência visual, física e/ou intelectual. Ademais, tanto a Convenção quanto o Estatuto baseiam-se no modelo social e reforçam as garantias dos Surdos, em referência às suas particularidades linguísticas, como fator preponderante para a inclusão desses sujeitos nos espaços de sociabilidade.

Por outro lado, cabe destacar que este estudo compreende e respeita, sobremaneira, o posicionamento das comunidades Surdas em refutarem o termo “deficiência” pela conotação que carrega, correlacionando-o, diretamente, a uma história de exclusão sem precedentes vivenciada pelos Surdos desde os primórdios da humanidade, por uma equiparação descabida com os ouvintes, relegando os primeiros, enquanto minorias, à periferia do sistema. Em suma, pode-se dizer que devido à amplitude da noção de deficiência abarcada em determinadas normas jurídicas, como, por exemplo, a Convenção e o Estatuto, os Surdos compõem o rol de direitos aglutinados nessa denominação mais ampla das pessoas com deficiência, dispondo, entretanto, no bojo dessas duas legislações referenciadas, de diversas garantias específicas a eles, o que também contribui para que tenham seus direitos respeitados na sociedade.

Após esses esclarecimentos iniciais, adentra-se, mais precisamente, na inquietação que motivou a pesquisadora a enveredar-se por esses caminhos instigantes que a levam ao conhecimento mais preciso e minucioso dos Surdos, que são sujeitos fundamentais para as organizações, mas ainda pouco conhecidos. Algumas ponderações são necessárias para a compreensão de como se mergulhou na temática proposta. O primeiro interesse da pesquisadora foi na seleção da comunicação organizacional como objeto de pesquisa. Na sequência, traçando um panorama dos estudos da área no Brasil, notou-se a incipiência das investigações referentes às pessoas com deficiência, ao mesmo tempo em que a presença dos Surdos, como colaboradores das organizações, tende a um contínuo crescimento, devido à Lei de Cotas (Lei 8.213/1991) e, também, a outras normas jurídicas que lhes garantem esse direito (BRASIL, 1991).

Além disso, aprofundando-se na legislação acerca da inclusão das pessoas com deficiência, como a Convenção e o Estatuto, notou-se que a comunicação é um elemento essencial para que o direito à cidadania desses sujeitos se torne uma prática social. Nessa mesma direção, esse arcabouço legislativo também salienta algumas barreiras que precisam ser transportadas para que as pessoas com deficiência participem de todos os espaços sociais, entre as quais se encontram as comunicacionais, as informacionais e as atitudinais. Coadunando com a legislação vigente no Brasil, Sasaki (2010) concebe as seis dimensões de acessibilidade das pessoas com deficiência nas organizações, nas quais inclui a

comunicacional e a atitudinal como duas delas, sendo as demais a arquitetônica, a metodológica, a instrumental e a programática.

Assim, unindo o interesse desta pesquisa pela comunicação organizacional à presença desses sujeitos nas organizações e à importância atribuída à comunicação nas normas jurídicas e nos estudos inerentes ao tema inclusão, não restaram dúvidas de que esta investigação poderia contribuir nesse percurso. Todavia, com vistas à amplitude da noção de deficiência (que contempla além da auditiva, a física, a visual, a intelectual ou, ainda, mais de uma delas, concomitantemente) e à impossibilidade de abarcá-la, de modo geral, pelas diferentes nuances que perpassam suas especificidades, nesta pesquisa, optou-se pelo aprofundamento dos estudos acerca dos Surdos, uma vez que a comunicação é primordial para a inclusão desses sujeitos no convívio social.

Com isso, defende-se a tese de que a inclusão dos Surdos nas organizações, enquanto prática social, tem como pré-requisito a transposição das barreiras comunicacionais e a viabilização das interações entre os sujeitos em sua diversidade. Outrossim, esta pesquisa, aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal de Goiás (UFG), sob o Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) nº 37041220.0.0000.5083, apresenta a seguinte questão-problema: Como o profissional de comunicação pode contribuir para que os Surdos se sintam parte das organizações? Essa questão central, por sua vez, desdobra-se em: Quais procedimentos deveriam ser adotados para se implantar uma comunicação organizacional inclusiva? Quais as dificuldades que os Surdos enfrentam cotidianamente para desenvolver o trabalho deles? Que medidas foram efetivamente tomadas pelas organizações em direção à comunicação inclusiva?

Com o intuito de responder à questão-problema, bem como a essas indagações adjacentes, realizaram-se, inicialmente, pesquisas bibliográfica e documental, de caráter exploratório, uma vez que há poucos estudos na área de comunicação organizacional acerca da inclusão dos Surdos, mas um extenso arcabouço teórico, advindo de outras áreas do saber, que pode contribuir com o estabelecimento de parâmetros que levem a essa construção. Nesta investigação, entende-se, a priori, como comunicação organizacional inclusiva a existência de uma cultura comunicacional que compreenda e respeite a singularidade identitária dos Surdos como condição para que esses sujeitos sejam concebidos como cidadãos no âmbito

corporativo⁴ e, desse modo, não apenas estejam nas organizações por força de lei, mas se sintam, de fato, pertencidos e incluídos a elas.

Trata-se de buscar a transposição das barreiras comunicacionais, que afastam os Surdos das organizações, pois essas pessoas, silenciadas pelo sistema social, não estão sendo contempladas como sujeitos com os quais as organizações devem estabelecer relacionamentos, ao passo que estas, em geral, não estão se comunicando com eles, por desinformação ou desinteresse. Na fase empírica, a coleta de dados se processa com a realização de nove entrevistas com ouvintes, por meio de roteiros semiestruturados, sendo um especialista no tema da pesquisa e oito profissionais que atuam com Surdos nas organizações em que trabalham. Ademais, foi aplicado questionário junto aos Surdos, por meio do *Google Forms*, que resultou em 175 respostas (146 de uma organização e 29 de outra).

É importante destacar que esse questionário contou com texto escrito de forma objetiva e direta, com a utilização de letramento visual, que abarca a compreensão do conteúdo por meio da visualização (imagens), e com tradução em Libras. Nessa perspectiva, faz-se necessário salientar que o questionário foi planejado e concebido para possibilitar, ao máximo, a compreensão dos Surdos acerca das indagações propostas. Também cabe evidenciar que essa coleta foi precedida pela realização de um pré-teste com quatro Surdos, demonstrando que o referido instrumento de pesquisa estava adequado aos respondentes e permitindo a efetivação de pequenos ajustes para tornar a coleta ainda mais precisa e eficiente. No tocante aos objetivos, esta investigação se caracteriza como exploratória, com vistas a buscar um maior conhecimento acerca da temática proposta. Já a seleção da amostra ocorreu de forma não probabilística, por acessibilidade ou conveniência (GIL, 1999).

Para a escrutinação dos dados, optou-se pela análise de conteúdo, com base em Bardin (1977), que consiste em um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis e em contínuo aperfeiçoamento, que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) bastante diversificados. Em relação à interpretação, a análise de conteúdo oscila entre o rigor da objetividade e a riqueza da subjetividade. Em suma, a aposta intelectual desta pesquisa reside na essencialidade da comunicação para a inclusão dos Surdos nas organizações. No entanto, defende-se que as bases dessa dialogicidade sejam construídas a partir dos próprios Surdos e dos ouvintes que atuam com eles, complementadas pelos dados advindos das pesquisas

⁴ Neste estudo, por vezes, utilizam-se os termos “âmbito corporativo”, “ambiente corporativo”, “corporações”, “corporativas” ou outras derivações, com o intuito de evitar a repetição exaustiva da palavra “organizações”. Contudo, é importante salientar que esta pesquisa não se refere apenas aos processos de comunicação afetos às empresas públicas ou privadas, mas às organizações em geral. Assim, ao lerem “corporações”, compreendam tal terminologia em seu sentido mais amplo, concernente, conceitualmente, às “organizações”.

bibliográfica e documental, de modo a evitar um ferramental de possibilidades proposto por profissionais que desconhecem as especificidades dos Surdos nas interações sociais.

Nessa perspectiva, esta investigação delinea, na apresentação da pesquisa, o objeto, a tese, a questão-problema, as premissas, os objetivos (geral e específicos), a justificativa e o estado da questão. Na sequência, aborda a história dos Surdos no mundo e no Brasil, a língua de sinais, a anatomia e a fisiologia da audição, as comunidades Surdas como constituições identitárias e culturais, o Surdo e a pessoa com deficiência auditiva e as tecnologias assistivas. Em continuidade, no capítulo subsequente, discorre-se acerca dos direitos humanos, da cidadania e da inclusão social, aprofundando-se no tocante ao Brasil e às organizações brasileiras.

Além disso, adentra-se, nesse mesmo capítulo, na comunicação organizacional, na existência dos Surdos no âmbito corporativo e na comunicação organizacional inclusiva: reflexões a partir dos estudos teóricos disponíveis. Posteriormente, são apresentados os procedimentos metodológicos (abordagem da pesquisa, métodos de coleta, método de análise e operacionalização da pesquisa empírica), os resultados da pesquisa de cada organização selecionada (contextualização, organização, comunicação organizacional e informações adicionais), bem como uma análise conjunta dessas instituições em relação à comunicação organizacional inclusiva: construindo significações a partir da pesquisa empírica. Na sequência, explicitam-se as considerações, as referências e os apêndices.

2 APRESENTAÇÃO DA PESQUISA

O delineamento da investigação proposta neste estudo é imprescindível para que se possa compreendê-la em suas diversas nuances. Para tanto, é essencial explanar sobre os conceitos fundamentais que o pesquisador necessita estruturar para que os resultados alcançados sejam compatíveis com os almejados. Nessa direção, dedica-se este capítulo à apresentação do objeto, da tese, da questão-problema, das premissas, dos objetivos (geral e específicos) e da justificativa, que embasa e sustenta esta pesquisa. Adicionalmente, explana-se acerca do estado da questão, de modo a clarificar as principais conclusões e análises a que outros autores chegaram sobre a temática proposta e as lacunas a serem preenchidas.

2.1 OBJETO

Esta investigação tem como objeto a comunicação organizacional, que se configura como um desafio complexo, mas, também, instigante a ser estudado, pois as corporações são organismos vivos que se constituem nas interações entre os sujeitos ligados direta ou indiretamente a elas. Nesse sentido, “[...] a comunicação organizacional tem de ser pensada numa perspectiva da dinâmica da história contemporânea” (KUNSCH, 2003, p. 71), uma vez que se significa e se ressignifica em processos sócio-históricos diversos, nos quais não existem verdades absolutas e inquestionáveis, mas sim um ambiente que se regenera permanentemente na intersubjetividade. Assim, “a análise das formas organizacionais parece constituir uma área de estudo com grandes potencialidades, ao problematizar a própria noção de organização e ao colocar a comunicação no cerne das interações de participação” (RUÃO, 2016, p. 32).

Para se compreender a comunicação organizacional em toda a sua amplitude, faz-se necessário conceber que “[...] o sistema comunicacional é fundamental para o processamento das funções administrativas internas e do relacionamento das organizações com o meio externo” (KUNSCH, 2003, p. 69). Essa interconexão de trocas simbólicas posiciona, definitivamente, as corporações como estruturas fluidas presentes no seio da sociedade e, por sua vez, “a interdependência das organizações em si as leva ao relacionamento e à integração com as demais e de cada uma em si com seu mundo interno e externo” (KUNSCH, 2003, p. 70). Em outras palavras, as corporações não estão sozinhas, ao contrário, são resultantes das constituições culturais que compõem a organicidade do contexto sócio-histórico que permeia sua existência e coexistência no sistema social.

“O ambiente organizacional, na contemporaneidade, caracteriza-se por mudanças que determinam novos cenários; novas bases nas relações sociais; a coexistência de mundos distintos, complexos, ambíguos e fluidos, significando rupturas, novas leituras e linguagens” (ALMEIDA, 2006, p. 33). É nessa dinamicidade que reside maneiras distintas de se planejar, implementar e avaliar a efetividade da comunicação organizacional, que “cada vez mais adquire uma dimensão estratégica, abandonando definitivamente o caráter meramente instrumental” (MAINIERI, 2010, p. 3), ao passo que o arcabouço ferramental é insuficiente para a efetividade comunicativa nesses novos cenários. “O ambiente organizacional, caracterizado por constantes mudanças e pela complexidade, exige que as organizações estabeleçam uma comunicação aberta e transparente com os seus mais diversos públicos” (MAINIERI, 2010, p. 2).

Nesse cenário complexo, no qual o respeito à diversidade emerge como condição de existência e, sobretudo, de sobrevivência das corporações, por meio do estabelecimento necessário de uma convivência pacífica e harmoniosa entre as diferenças, é que se propõe os estudos sobre a comunicação organizacional inclusiva. Para a compreensão dessa ideia, é primordial refletir acerca da evolução e do panorama atual da comunicação organizacional, no qual “a comunicação, em primeiro lugar, tem que ser entendida como parte inerente à natureza das organizações. Essas são formadas por pessoas que se comunicam entre si [...] num contexto de diversidades e de transações complexas” (MAINIERI, 2010, p. 2) e é nessa acepção que a comunicação organizacional inclusiva deve ser pensada no âmbito desta investigação.

2.2 TESE, QUESTÃO-PROBLEMA E PREMISSAS

A pesquisa se configura como um caminho contínuo de construção do conhecimento. Para a fundamentação teórica, a coleta de dados e a interpretação de fenômenos, devem ser aplicados métodos de investigação com o intuito de realizar uma análise organizada, justificada e coerente. Assim, estudar em profundidade um objeto de pesquisa, à luz dos procedimentos teórico-metodológicos, é o desafio dos investigadores sociais. Esse processo inquieta o pesquisador em busca de respostas para as perguntas formuladas a priori e o estimula, ainda mais, com as descobertas de outras questões que surgem no transcorrer dos estudos, com base na dinâmica do objeto e do contexto no qual está inserido, que diferencia, atualiza, amplia e enriquece qualitativamente a investigação.

Nesse sentido, tendo como objeto a comunicação organizacional em um contexto no qual a presença dos Surdos no ambiente corporativo se caracteriza como um direito assegurado na legislação brasileira, é diferente de outros momentos nos quais essas pessoas eram apartadas do convívio social e nem as suas manifestações por meio da língua de sinais eram permitidas. Nas organizações contemporâneas, os Surdos devem ser concebidos como sujeitos e, portanto, conhecidos e reconhecidos em suas particularidades, de modo a serem respeitados como cidadãos. Assim, esta investigação defende a tese de que a inclusão dos Surdos nas organizações, enquanto prática social, tem como pré-requisito a transposição das barreiras comunicacionais e a viabilização das interações entre os sujeitos em sua diversidade.

Posto isso, a questão-problema que norteia esta pesquisa empreenderá esforços em responder à seguinte indagação: Como o profissional de comunicação pode contribuir para que os Surdos se sintam parte das organizações? Essa questão central, por sua vez, desdobra-se em: Quais procedimentos deveriam ser adotados para se implantar uma comunicação organizacional inclusiva? Quais as dificuldades que os Surdos enfrentam cotidianamente para desenvolver o trabalho deles? Que medidas foram efetivamente tomadas pelas organizações em direção à comunicação inclusiva?

Para tanto, elencam-se, a priori, três premissas que se configuram como sustentáculos desta investigação. A primeira defende que os profissionais de comunicação precisam reconhecer os Surdos como sujeitos das organizações. A segunda argumenta que os Surdos devem ser conhecidos em suas particularidades para que as ações de comunicação possam alcançá-los. Já a terceira alega que a comunicação é um elemento essencial para que os Surdos sejam incluídos às organizações e, desse modo, concebidos como cidadãos.

2.3 OBJETIVOS

Na sequência, apresentam-se os objetivos geral e específicos que norteiam esta pesquisa e possibilitam ao investigador clarificar o que se almeja alcançar com os estudos empreendidos.

2.3.1 Objetivo geral

Compreender a inclusão dos Surdos nas organizações a partir de uma perspectiva essencialmente comunicacional.

2.3.2 Objetivos específicos

- a) Entender o papel do profissional de comunicação para a inclusão dos Surdos nas organizações;
- b) Identificar parâmetros, na perspectiva dos Surdos que compõem esta investigação, para a implementação de uma comunicação organizacional inclusiva;
- c) Identificar parâmetros, na perspectiva dos ouvintes que compõem esta investigação, para a implementação de uma comunicação organizacional inclusiva.

2.4 JUSTIFICATIVA

No Brasil, dados da Cartilha do Censo 2010 - Pessoas com Deficiência, da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), demonstram que 5,10% da população é composta por pessoas com deficiência auditiva, o que corresponde a cerca de 9,7 milhões de habitantes (BRASIL, 2012). Já estudos mais recentes, realizados em 2019, pelo Instituto Locomotiva Pesquisa & Estratégia, em conjunto com a Semana da Acessibilidade Surda, revelou a existência de 10,7 milhões de pessoas com deficiência auditiva no país. É importante salientar que nessas pesquisas não há diferenciação entre Surdos e pessoas com deficiência auditiva, considerando-os indistintamente na segunda categoria, uma vez que esses levantamentos se centram na surdez como deficiência e não como diferença, ou seja, consideram a perda auditiva e não a centralidade linguística.

Por outro lado, conscientes que as estatísticas brasileiras acerca desses sujeitos não são fidedignas, pelo desconhecimento do outro (da alteridade), ainda assim trazem pistas sobre a existência de uma parcela expressiva da população com diversidade auditiva, que não pode ser apartada do convívio social (relegada ao anonimato e ao isolamento), ao contrário, deve participar ativamente das trocas simbólicas presentes nas interações sociais. O que se há de considerar é que os Surdos ou as pessoas com deficiência auditiva (tendo a Libras como parâmetro de diferenciação entre ambos), façam parte ou não da população economicamente ativa do país, precisam ser concebidos como sujeitos com os quais as organizações têm que estabelecer relacionamentos efetivos, contínuos e duradouros.

Nos últimos anos, com o advento das novas tecnologias, as possibilidades de interação entre as organizações e os seus públicos se multiplicaram, pois “os aspectos informacional e relacional da comunicação estão presentes e articulados na comunicação digital” (MAINIERI, 2014, p. 189). Com isso, novos patamares de sociabilidade rondam a comunicação

organizacional em nível interno e externo. Ademais, com as conquistas já elencadas nas últimas décadas (a Lei de Cotas, a Lei nº 10.436/2002, o Decreto nº 5.626/2005, a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e o Estatuto da Pessoa com Deficiência), os direitos dos Surdos à inclusão social e à cidadania se manifestaram de maneira contundente, ainda que na prática tal realidade seja incipiente (BRASIL, 1991, 2002, 2005, 2009, 2015).

Nesse sentido, as organizações precisam empreender esforços em direção à participação efetiva desses sujeitos no ambiente laboral, reconhecendo e acreditando no potencial dos Surdos enquanto pessoas e profissionais. No entanto, como as organizações são organismos vivos presentes no seio social, os Surdos devem ser considerados em sua integralidade, pois são, concomitantemente, seus públicos internos e externos. Desse modo, faz-se necessário compreender que o respeito à diversidade e às diferenças não se processa de maneira superficial, ao contrário, depende de mudanças culturais profundas.

Para que isso aconteça, a comunicação é primordial, pois a cultura se constitui pelas interações sociais e sem a existência dessas trocas simbólicas a inclusão não ocorre na prática (apenas no discurso). A importância da comunicação é tamanha, que as legislações atinentes ao tema, bem como os estudos relativos à inclusão desses sujeitos no convívio social e, mais especificamente, nas organizações, a valorizam, sobremaneira, como fundamental para o alcance da cidadania. Assim, esta pesquisa se justifica, entre outros aspectos, por sua contribuição para os estudos acerca da diversidade no campo comunicacional, em especial da auditiva, uma vez que os Surdos devem ser reconhecidos como sujeitos das organizações e se sentir pertencidos a elas.

2.5 ESTADO DA QUESTÃO

A inclusão das pessoas com deficiência nos espaços de sociabilidade é um direito garantido pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2009, 2015). Além disso, esse tema está presente nos estudos de diversos campos do saber, embora seja incipiente e mereça um aprofundamento muito mais expressivo na área de comunicação. É importante destacar que as pessoas com deficiência, como minorias estigmatizadas, por vezes, são consideradas em sentido globalizante, como se houvesse similaridade entre sujeitos com características tão diversas, mas que pela dificuldade dos grupos majoritários em compreender

a alteridade acabam não recebendo a devida atenção como pessoas singulares e protagonistas de suas vidas.

Como enunciações que contribuem para a compreensão da temática proposta neste estudo, ainda que não se atenham especificamente aos Surdos, destacam-se a importância atribuída à comunicação na legislação atinente à inclusão das pessoas com deficiência, bem como nos estudos de Sasaki (2010). Somadas a isso, pode-se ressaltar as reflexões empreendidas por Baldissera (2019) em “Comunicação organizacional e direitos humanos: tecnologias na conformação de saberes e exercícios de poder nas relações de trabalho”, bem como por Tuzzo e Figueiredo (2015) em “A Cidadania e o Pertencimento na Era da ‘Incompletez’”.

Outrossim, salientam-se as considerações realizadas por Peruzzo (2019) em “Igualdade e Direitos Humanos nas Organizações Empresariais e Cidadania”, por Yngaunis (2019a) em “Uma Breve Reflexão sobre o Ambiente Organizacional como um Espaço de Desconstrução de Barreiras para Inclusão de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho” e por Guidi, Moriceau e Paes (2019) em “Afetos: pesquisas, reflexões e experiências em encontros com Jean-Luc Moriceau”, além do conceito de comunicação acessível apresentado por Machado (2018, p. 26), que:

Refere-se à comunicação que possibilita e amplia a compreensão, além da participação das pessoas com deficiência. A comunicação das organizações, nesse ponto, precisa atentar à diversidade e à alteridade dos públicos com os quais elas se relacionam, indo além do atendimento de necessidades para fins mercadológicos. Deve, sim, contemplar a inclusão e a integração de todas as pessoas, com e sem deficiência, dando autonomia a estas no consumo de informações divulgadas. Revela-se um compromisso ético das organizações e uma responsabilidade social natural, que evita discriminação e que garante a cidadania individual e coletiva. Nesse sentido, não se trata de uma comunicação específica ou diferenciada, mas sim, uma comunicação inclusiva – com o uso de tecnologias assistivas – que também contemple as pessoas com deficiência, afinal todos têm direito ao acesso à informação e à comunicação. Alguns exemplos de técnicas, tecnologias e instrumentos assistivos, que tornam a comunicação acessível, são a audiodescrição de vídeos para pessoas cegas, disponibilização de intérprete de libras em coletivas de imprensa, recepções, cerimoniais de eventos e visitas técnicas para pessoas surdas, inserção de legendas ou tradução em libras em vídeos institucionais ou VTs publicitários, criação de website acessível (alto contraste e fonte grande por exemplo) com símbolo identificador em destaque, sinalização de ponto de venda com textos em braille e/ou display com conteúdo em áudio e vídeo, além de aplicativos digitais para smartphone com usos específicos.

Nessa perspectiva, é importante destacar o “Guia REIS de Comunicação Inclusiva e Acessível”, da Rede Empresarial de Inclusão Social (REIS), lançado em abril de 2021. Essa Rede reúne gestores de mais de 100 empresas nacionais e multinacionais presentes no Brasil e conta com o apoio da Organização Internacional do Trabalho (OIT), vinculada à Organização

das Nações Unidas (ONU). A REIS atua, há nove anos, “[...] para que a inclusão das pessoas com deficiência seja percebida como um valor para as empresas e que a sociedade seja realmente inclusiva para todas as pessoas” (REIS, 2021, p. 5).

A elaboração desse Guia é uma iniciativa de grande relevância, com orientações mais abrangentes acerca das pessoas com deficiência e, também, “[...] com referências para aprofundamento em temas específicos. E vai além: o Guia traz informações resumidas sobre conceitos, tipos de deficiência, tipos de acessibilidade, o que fazer e o que não fazer” (REIS, 2021, p. 5). Salienta-se, ainda, o estudo de Yngaunis (2019b), denominado “A singularidade da pessoa surda se evidencia por meio da comunicação”. No entanto, “o objetivo deste trabalho foi conhecer a história de vida de alunos surdos, matriculados em instituições de ensino superior na cidade de São Paulo, contada por eles mesmos, por meio da Língua de Sinais, a língua natural dos surdos” (YNGAUNIS, 2019b, p. 9).

Assim, pode-se dizer que embora os estudos elencados tragam pistas acerca das proposições apresentadas nesta investigação, há um espaço singular e profundo para novas descobertas, pois a inclusão dos Surdos nas organizações implica uma mudança cultural a ser empreendida nesses espaços de sociabilidade. Para tanto, defende-se, mais uma vez, que os Surdos devem ser reconhecidos como sujeitos nas organizações e ressalta-se a necessidade de se conhecê-los em suas especificidades, de modo a estabelecer uma dialogicidade efetiva e duradoura com eles.

3 CONTEXTO SÓCIO-HISTÓRICO DAS PESSOAS SURDAS

Nesta investigação, que tem como objeto a comunicação organizacional, com foco nos Surdos, é essencial que se constitua um panorama sócio-histórico desses sujeitos no mundo e, mais especificamente, no Brasil. Esse resgate é fundamental para que se possa compreender o quanto a história dos Surdos está atrelada ao desenvolvimento da língua de sinais, que é a forma de comunicação natural dessas pessoas. Além de entender como decisões arbitrárias impuseram um atraso histórico no desenvolvimento dos Surdos, pelo fato de os ouvintes desconsiderarem as habilidades intrínsecas de apreensão de conhecimento desses sujeitos, em favor da conveniência imposta pela cultura dominante. Para tanto, este capítulo aborda a história dos Surdos no mundo, a história dos Surdos no Brasil, as línguas de sinais, a anatomia e a fisiologia da audição, as comunidades Surdas como constituições identitárias e culturais, o Surdo e a pessoa com deficiência auditiva e as tecnologias assistivas para Surdos.

3.1 HISTÓRIA DOS SURDOS NO MUNDO

Figura 1 - O grande calvário dos Surdos



Fonte: Kojima e Segala (2002, p. 6).

“O grande calvário dos Surdos”, apresentado na Figura 1, possibilita compreender, em linhas gerais, os percalços enfrentados por eles no transcorrer da história. Desde os tempos mais remotos, tinha-se conhecimento da existência de pessoas que nasciam Surdas e que os Surdos de nascimento não conseguiam falar como os demais sujeitos e, por esse motivo, expressavam-se por sinais. “Até o século XV, as ideias vigentes sobre os surdos e a surdez tinham conotações bastante negativas. Na Antiguidade, os surdos eram considerados castigados pelos deuses” (GUARINELLO, 2007, p. 19). Nesse período, atrelava-se a ausência de audição à incapacidade de compreensão e articulação das palavras faladas, o que resultou na denominação desses sujeitos como surdos-mudos⁵.

Para Aristóteles (384-322 a.C.), as pessoas que nasciam surdas eram também mudas e, conseqüentemente, não podiam falar nenhuma palavra. Segundo Aristóteles, para atingir a consciência humana, tudo deveria penetrar por um dos órgãos do sentido e ele considerava a audição o canal mais importante de aprendizado. O veredito de Aristóteles de que os surdos não eram treináveis permaneceu por séculos sem ser questionado (GUARINELLO, 2007, p. 20).

Na Roma antiga, os romanos acreditavam que os Surdos, por não se comunicarem por meio da fala, não podiam elaborar os seus próprios testamentos, necessitando de um curador para cuidar de todos os seus negócios. Nesse período, os Surdos eram considerados incapazes pela sociedade e ficavam dependentes de outras pessoas para usufruírem dos seus direitos legais (SABANAI, 2008). A própria igreja católica não reconhecia a alma dos Surdos como imortal, já que eles não podiam proferir os sacramentos e tampouco se confessar. No século XIV, Bartolo Della Marca D'Ancona fez o primeiro registro acerca da possibilidade de instruir os Surdos por meio da língua de sinais. Foi o movimento inicial para que o Surdo pudesse ser considerado como sujeito capaz de tomar suas próprias decisões (SANTOS; KELMAN, 2007).

No início do século XVI, com o fim da Idade Média, passa-se a reconhecer que os Surdos podem aprender por meio de procedimentos pedagógicos, sem que ocorram interferências sobrenaturais (LACERDA, 1998). Nesse período, como não existiam escolas especializadas para Surdos, os ouvintes tentavam ensiná-los a falar e a escrever, como, por exemplo, Girolamo Cardano, italiano que usava a linguagem escrita e os sinais, e o Padre

⁵ Atualmente, essa expressão não é mais utilizada, visto que os Surdos podem se expressar por meio da fala, quando submetidos a técnicas de oralização, ou seja, o Surdo não é mudo, mas apenas não fala porque não escuta.

espanhol beneditino Pedro Ponce de León, que utilizava a datilologia⁶, a escrita e a oralização (STROBEL, 2009). O propósito da educação dos Surdos era que estes pudessem desenvolver seu pensamento, adquirir conhecimentos e se comunicar com os ouvintes. Para tanto, buscava-se ensiná-los a falar e a compreender a língua falada, mas a fala era considerada uma estratégia, em meio a outras, de se alcançar tais objetivos (LACERDA, 1998).

A intenção inicial era de ensinar a fala e a escrita para os Surdos e o uso da soletração manual era um dos recursos utilizados pelos educadores desse período. No entanto, por questões financeiras, principalmente, apenas os Surdos filhos de famílias nobres tinham condições de ter um professor preceptor. O intuito era possibilitar que esses sujeitos usufríssem de seus direitos legais, que eram subtraídos daqueles que não falavam (LACERDA, 1998). A possibilidade de educar os Surdos era completamente nova e radical para a época e rapidamente se disseminou pela Europa. Surgiram vários professores em diversos países que acreditavam ter em suas mãos métodos inovadores para o ensino da oralidade.

No século XVIII, ocorreu uma cisão entre duas orientações divergentes na educação de Surdos, a oralista e a gestualista, que ainda permanece em oposição até a atualidade, apesar das transformações ocorridas no desdobramento de propostas educacionais. Nesse período, o abade Charles-Michel de L'Épée fundou o modelo francês de educação de Surdos. Ele foi o primeiro a estudar as características linguísticas de uma língua de sinais usada por esses sujeitos, reconhecendo nos Surdos a capacidade de se comunicar com o sistema visuoespacial (LACERDA, 1998). L'Épée aprendeu a língua de sinais dos Surdos que viviam nas ruas de Paris, criando os sinais metódicos, que foi uma combinação da língua de sinais francesa, da gramática do francês oral e do alfabeto digital (SANTOS; KELMAN, 2007).

Com isso, L'Épée foi o precursor em reconhecer que os Surdos tinham uma língua e, no século XVIII, fundou a primeira escola para Surdos do mundo a utilizar a modalidade visuoespacial, denominada, à época, como Instituto Nacional de Surdos-Mudos de Paris. Essa escola ainda existe e, atualmente, intitula-se Instituto Nacional de Jovens Surdos de Paris (INJS). L'Épée acreditava que o método mais fácil de ensinar o francês aos Surdos era por meio da língua de sinais. Os alunos que foram submetidos a esse método alcançaram avanços consideráveis e eram capazes de utilizar adequadamente a língua escrita e traduzirem sem dificuldade (CARVALHO, 2012). Nesse período, alguns Surdos se destacaram e ocuparam

⁶ “[...] Datilologia ou alfabeto manual é um sistema de representação, quer simbólica, quer icônica, das letras dos alfabetos das línguas orais escritas, por meio das mãos” (FERNANDES; ROMEIRO, 2016, p. 172).

posições relevantes na sociedade de seu tempo e muitos alunos de L'Épée se tornaram professores de outros Surdos (LACERDA, 1998). Ainda hoje, suas obras são consideradas contemporâneas e essenciais para a sustentação da educação bilíngue (CARVALHO, 2012).

Além de L'Épée, nessa época, havia renomados pedagogos oralistas que o criticavam e que desenvolveram outras maneiras de trabalhar com os Surdos, como Samuel Heinicke, fundador do oralismo e do método alemão. Na Alemanha, Heinicke propôs uma filosofia de ensino que utilizava somente a oralidade na educação de Surdos, uma vez que, segundo os defensores dessa metodologia, essa seria a situação ideal para que os Surdos se integrassem à sociedade ouvinte (LACERDA, 1998). Heinicke criou a primeira escola pública alemã para Surdos, fundamentada no oralismo (GUARINELLO, 2007), já que para ele o pensamento só era possível por meio da língua oral. O modelo alemão foi ganhando adeptos e se espalhou para a maioria dos países da Europa, acompanhando a notoriedade política da Alemanha no cenário internacional da época (LACERDA, 1998).

No século XIX, mais precisamente em 1878, ocorreu o Primeiro Congresso Internacional para o Melhoramento das Condições dos Cegos e Surdos-Mudos, em Paris, na França. Já em 1879, foi realizado o Primeiro Congresso Nacional para o Melhoramento das Condições dos Surdos-Mudos, em Lyon, na França, no qual “[...] por um lado, os defensores do oralismo desejam definir o método oral puro como única metodologia [...], por outro, ao perceber a resistência dos usuários de sinais acabam por ceder a uma posição em que [...] creditam a esta metodologia um lugar de auxiliar para a prática articulatória” (RODRIGUES; VIEIRA-MACHADO, 2019, p. 3). Assim, afirma-se que “[...] entre o Primeiro Congresso Internacional (1878) e o Primeiro Congresso Nacional (1879), legitimou-se um efetivo rebaixamento da língua de sinais em relação à língua articulada. Os sinais passaram a ser vistos apenas como um meio instrumental de transição para a articulação” (CÂMARA, 2018, p. 271).

Em 1880, foi realizado o II Congresso Internacional de Educação de Surdos, em Milão, na Itália, que “[...] foi precedido por dois outros eventos que mostram como a constituição da verdade oralista se deu de modo complexo e entre resistências por parte dos defensores das línguas de sinais” (RODRIGUES; VIEIRA-MACHADO, 2019, p. 2). Assim, apesar do caráter imperativo que muitos estudiosos conferem ao Congresso de Milão, esse evento não se configurou como um acontecimento único e tampouco suas decisões foram acolhidas de forma imediata (RODRIGUES, 2018). Por outro lado, é notório que “[...] ao mesmo tempo em que se reconhece uma linha de continuidade, há também a clara percepção de uma ruptura ocorrendo em Milão” (CÂMARA, 2018, p. 271).

Ademais, existe uma diferença em “[...] se afirmar que o principal objetivo da educação é ensinar o surdo a falar (nos Congressos de 1878 e 1879) e se defender que todo surdo pode e deve aprender a falar sem o auxílio de qualquer recurso a sinais, como o será defendido no Segundo Congresso Internacional” (CÂMARA, 2018, p. 271). Para Guarinello (2007), a maioria dos congressistas de Milão (europeus, oralistas e ouvintes) votaram a favor da conveniência absoluta do método oralista, enquanto os professores Surdos foram excluídos da votação. Assim, os aspectos relativos à educação dos Surdos foram relegados a um segundo plano, já que a ênfase estava na reabilitação (cura) desses sujeitos. Nesse Congresso, “[...] os diretores das escolas para surdos mais renomadas da Europa propuseram acabar com o gestualismo e dar espaço à palavra pura e viva, à palavra falada - não foi a primeira oportunidade em que se decidiram políticas e práticas similares” (SKLIAR, 2016, p. 16).

“De fato, o que estava acontecendo com os surdos e a língua de sinais era parte de um movimento geral (e, para quem preferir, “político”) da época: uma tendência à opressão e [...] à intolerância com as minorias [...] de todos os tipos - religiosas, linguísticas, étnicas” (SACKS, 2010, p. 33). Nessa mesma direção, Skliar (2016, p. 17) afirma que “convivem dentro dessas ideias outros pressupostos: os filosóficos - o oral como abstração, o gestual como sinônimo de obscuridade do pensamento; os religiosos - a importância da confissão oral, e os políticos - a necessidade da abolição dos dialetos, já dominantes no século XVIII e XIX”. Nos Estados Unidos, até o século XVIII, não havia escolas para Surdos e aqueles advindos de famílias com condições financeiras estudavam na Europa.

O primeiro americano a se interessar pela educação desses sujeitos foi Thomas Hopkins Gallaudet. Ele estudou educação de Surdos na França e fundou, em conjunto com o francês Laurent Clerc, a primeira escola pública para Surdos dos Estados Unidos, em 1817, denominada *Connecticut Asylum for the Education and Instruction of Deaf and Dumb Persons*. Clerc era Surdo e professor do método sinalizado, com base no modelo de L'Épée. Em 1821, as escolas americanas começaram a utilizar a *American Sign Language (ASL)*, fortemente influenciada pelo método francês gestualista, elevando o nível de escolaridade dos Surdos (GUARINELLO, 2007). Já em 1864, Edward Gallaudet⁷ (filho de Thomas) fundou a Universidade Gallaudet, a primeira para Surdos dos Estados Unidos (STROBEL, 2009).

⁷ “Na Biblioteca Central do Ines, no Rio de Janeiro, podemos encontrar raridades como os Anais do Congresso de Milão, de 1880, em que consta a defesa que Gallaudet fez da língua de sinais, até ser por fim derrotado” (SABANAI, 2008, p. 32).

Edward Gallaudet [...] era um homem de mente aberta que viajara muito pela Europa em fins da década de 1860, visitando escolas de surdos em catorze países. Ele descobriu que a maioria dessas escolas usava tanto a língua de sinais como a fala, e que aquelas que empregavam a língua de sinais tinham resultados tão bons quanto as escolas orais no quesito da articulação da fala, mas obtinham resultados melhores na educação geral. Ele concluiu que a capacidade de articulação, embora muito desejável, não podia ser a base da instrução primária, e que isso tinha de ser conseguido, e rapidamente, por meio da língua de sinais (SACKS, 2010, p. 20).

Em 1867, outro americano que também se interessou pela educação de Surdos foi Alexander Graham Bell. Entretanto, defendia o oralismo, dedicando-se aos estudos sobre acústica e fonética, e era contrário ao uso dos sinais, argumentando que estes não propiciavam o desenvolvimento intelectual dos Surdos. Também publicou diversos artigos com críticas acerca da cultura Surda, do casamento entre pessoas Surdas e das escolas residenciais para Surdos, atribuindo a isso o isolamento desses sujeitos perante os ouvintes (STROBEL, 2009). Clerc e Graham Bell tinham perfis antagônicos em relação à educação de Surdos, conforme se pode observar no quadro abaixo.

Quadro 1 - Aspectos de diferenciação entre Laurent Clerc e Alexander Graham Bell

Laurent Clerc	Alexander Graham Bell
Surdez como diferença	Surdez como desvio
Aceitação da cultura Surda e da língua de sinais	Incorporação do Surdo à cultura ouvinte e à língua oral
Congregações de Surdos como benéficas	Congregações de Surdos como nocivas (segregação)
Língua de sinais como natural dos Surdos (comunidade linguística minoritária)	Língua de sinais como língua deficitária
Bilinguismo (língua de sinais e língua oral)	Monolinguismo (língua oral)

Fonte: Elaborado pela autora com base em (GUARINELLO, 2007; STROBEL, 2009).

[...] Durante a Segunda Guerra Mundial, no período de 1939 a 1945 [...] período do nazismo, milhares de pessoas surdas foram submetidas a Eugenia, Eutanásia e esterilização, causadas pela política de higiene ou limpeza raciais, na expectativa de que não comprometessem as futuras gerações arianas. Examinando reportagens e materiais de escolas da época, descobriu-se que os professores e diretores dessas instituições foram os principais colaboradores para encontrar e identificar os candidatos ao extermínio, pois era considerado desperdício educar aqueles tidos como "inferiores". Cerca de 2.000 crianças surdas morreram por injeção letal ou de fome durante o Holocausto. Os nascidos surdos eram separados de seus pais e levados para salas especiais onde eram mortos por gás venenoso. Abortos forçados também foram feitos em mulheres suspeitas de poderem estar gerando crianças surdas. E os casamentos entre surdos não eram permitidos (SILVA; SPELLING, 2018, p. 157).

Durante a Segunda Guerra Mundial, Hitler mandava os soldados nazistas amarrarem fitas azuis nos braços das pessoas com deficiência, de modo a identificá-las como não

pertencentes ao ideal da “raça pura” (superior). Com o tempo, os Surdos transformaram esse fato em símbolo de resistência e a ressignificação da cor azul ficou marcada na Cerimônia da Fita Azul, em 1999, durante o XIII Congresso Mundial da Federação Mundial de Surdos, na Austrália, em homenagem aos Surdos que foram vítimas de opressão. Nesse evento, o surdo Paddy Ladd usou pela primeira vez a fita azul como símbolo representativo do orgulho de ser Surdo e de contar com uma história, uma língua e um povo (GONÇALVES, 2016; O NOME, 2017).

Na década de 1960, emergiram estudos acerca das línguas de sinais utilizadas pelas comunidades Surdas. Apesar de os oralistas terem se posicionado contrariamente ao uso da língua de sinais, especialmente a partir de 1880, com a realização do Congresso de Milão, a maior parte das escolas e instituições para Surdos desenvolveram, à margem do sistema, uma maneira própria de comunicação por meio de gestos e sinais. Também na década de 1960, o linguista americano William Stokoe, da Universidade de Gallaudet, publicou um importante trabalho demonstrando que a língua de sinais americana conta com todas as características das línguas naturais (LACERDA, 1998).

É importante destacar que os estudos pioneiros de Stokoe e outros que foram desenvolvidos posteriormente “revelaram que as línguas de sinais são verdadeiras línguas, preenchendo em grande parte os requisitos que a linguística coloca para as línguas orais” (LACERDA, 2000, p. 73). A insatisfação com o oralismo, impulsionada pelas pesquisas atinentes às línguas de sinais, originou novas propostas pedagógico-educacionais em relação à educação do Surdo e a tendência que se fortaleceu na década de 1970 foi a denominada “comunicação total”. Goldfeld (2002, p. 38) define essa expressão nos seguintes termos:

A filosofia da comunicação total tem como principal preocupação os processos comunicativos entre surdos e surdos e entre surdos e ouvintes. Essa filosofia também se preocupa com a aprendizagem da língua oral pela criança surda, mas acredita que os aspectos cognitivos, emocionais e sociais não devem ser deixados de lado em prol do aprendizado exclusivo da língua oral. Por esse motivo, essa filosofia defende a utilização de recursos espaço-viso-manuais como facilitadores da comunicação.

“Apesar de essa filosofia usar alguns elementos da língua de sinais, seu objetivo principal continuava sendo a fala e a integração do surdo à sociedade ouvinte. Sua premissa básica era a utilização de toda e qualquer forma de comunicação com a criança surda” (GUARINELLO, 2007, p. 31). Segundo a autora, ainda que essa filosofia tenha se espalhado pelo mundo, o fato de ela unir, em uma mesma língua, a fala e os sinais, tornou-a controversa e seus efeitos foram fracos. O termo proposto para nomeá-la era o bimodalismo (uma língua

que se utiliza de duas modalidades), com o intuito de diferenciá-la do bilinguismo, que abarca a utilização de duas línguas (GUARINELLO, 2007).

No final da década de 1970, principalmente nos Estados Unidos, inicia-se um movimento de reivindicações pela língua e cultura das minorias linguísticas, sendo os Surdos considerados membros de uma comunidade que utiliza língua própria. Nesse contexto, o bilinguismo surge como uma opção, tendo a língua de sinais como primeira língua e a majoritária como segunda. Nas décadas subsequentes (1980 e 1990), essa corrente de pensamento ganhou adeptos em diversas partes do mundo (GUARINELLO, 2007). Trata-se de admitir que os Surdos constituem uma comunidade linguística, que “possui identidade própria e se reconhece como diferente. A surdez passa, assim, a ser vista como diferença e não como deficiência” (GUARINELLO, 2007, p. 32).

[...] a educação bilíngue para surdos [...] jamais foi restritiva em seus fundamentos senão, isso sim e pelo contrário, surge como uma tentativa séria de ampliar e enriquecer os contextos de acesso à língua – para além das controvérsias reinantes entre a língua de sinais e as modalidades orais e/ou escritas da segunda língua – e de pensar em um projeto educativo em plenitude (SKLIAR, 2017, p. 23).

Em 1994, foi elaborada, no âmbito da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), a Declaração de Salamanca⁸, na Conferência Mundial sobre Educação Especial, na Espanha, com o objetivo de fornecer diretrizes básicas para a formulação e reforma de políticas e sistemas educacionais de acordo com o movimento de inclusão social, ou seja, “[...] a promoção da educação para todos. Na prática, [...] no entanto, percebem-se vozes silenciadas de alunos e educadores evocando e/ou denunciando as contradições observadas nas políticas integracionistas/inclusivistas” (QUADROS, 2003, p. 83). O que se nota é que as escolas regulares não estão preparadas (e estavam menos ainda há mais de duas décadas) para receber os Surdos, ainda que haja essa orientação, constituindo um “ensino-aprendizagem” de fachada, no qual o professor finge que ensina e o aluno disfarça que aprende.

As línguas de sinais possibilitam o desenvolvimento social dos Surdos, principalmente a partir da aplicação de leis que privilegiem o acesso à informação, com respeito às suas particularidades linguísticas, como condição mínima para que eles participem da vida social enquanto cidadãos. Na contemporaneidade, não restam dúvidas que as línguas de sinais contam com processamentos naturais similares aos observados nas línguas orais/escritas, mas

⁸ Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf>. Acesso em: 27 maio 2021.

ainda perdura o antagonismo entre o monolinguismo e o bilinguismo. Para Skliar (2017, p. 24), a “[...] educação bilíngue para os surdos se mantém [...] tensa e inalterável, preocupada eticamente com a história de uma comunidade linguística e seu presente e pela existência de sujeitos concretos que, como tantos outros, não podem nem devem ser abandonados à própria sorte”.

3.2 HISTÓRIA DOS SURDOS NO BRASIL

No Brasil, o processo educacional dos Surdos tem como marco a chegada do professor Surdo francês Eduard Huet, em 1855, convidado pelo imperador Dom Pedro II para a abertura de uma escola para Surdos. Em 1857, foi fundada, no Rio de Janeiro, o Imperial Instituto de Surdos-Mudos, atualmente conhecido como Instituto Nacional de Educação de Surdos (Ines⁹), que utilizava a língua de sinais (GOLDFELD, 2002). Com mais de 160 anos de atuação, pode-se dizer que o Ines é um centro de referência no país na área da surdez. Em 1875, “um ex-aluno do Ines, Flausino José da Gama, aos 18 anos, publicou ‘Iconografia dos Signaes dos Surdos-Mudos’, o primeiro dicionário de língua de sinais no Brasil” (STROBEL, 2009, p. 26). Como já mencionado, atualmente, a expressão “surdo-mudo” está em desuso, por ser incorreta, uma vez que o Surdo por vezes não fala apenas por não escutar e não por ser mudo.

Assim como ocorreu em outras partes do mundo, no Brasil, as conquistas relativas à educação dos Surdos também foram impactadas negativamente com as discussões que permearam a Europa no final do século XIX, especialmente, as advindas do II Congresso Internacional de Educação de Surdos (realizado em 1880, em Milão, na Itália), que proibiu a utilização da língua de sinais, argumentando que essa forma de comunicação impedia que os Surdos se desenvolvessem em uma cultura oral. No ano seguinte, 1881, essa proibição se estendeu ao Brasil, embora, ainda que escondidos, os Surdos tenham seguido utilizando os sinais para se comunicarem (SABANAI, 2007). De todo modo, essas restrições perduraram por décadas e acabaram retardando a difusão da língua de sinais no país.

“Em 1911, no Brasil, o Ines, seguindo a tendência mundial, estabeleceu o Oralismo puro em todas as disciplinas. Mesmo assim, a língua de sinais sobreviveu em sala de aula até 1957 [...]” (GOLDFELD, 2002, p. 32). Ainda segundo a autora, após esse período, a língua de sinais foi oficialmente proibida durante as aulas, mas os Surdos seguiram utilizando-a nos

⁹ O Ines é um órgão vinculado ao Ministério da Educação, com sede no Rio de Janeiro. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/libras>. Acesso em: 28 maio 2021.

espaços de convivência escolar. Na década de 1970, chegou ao país a filosofia da comunicação total. Já no decênio subsequente, 1980, teve início o bilinguismo, com base nos estudos da professora Lucinda Ferreira Brito, que culminaram na Libras. Com isso, depreende-se que no Brasil, do mesmo modo que ocorreu na maioria dos países, o oralismo, a comunicação total e o bilinguismo passaram a conviver como diferentes visões acerca dos Surdos e do seu processo educacional (GOLDFELD, 2002).

Em 1993, foi realizada, na Feneis¹⁰, uma votação com os primeiros Surdos do Brasil a se organizarem para defender os seus direitos linguísticos e sociais. Nessa deliberação, definiu-se a nomenclatura “Língua Brasileira de Sinais (Libras)”, passando a ser adotada também pela professora Brito que anteriormente se referia a essa constituição linguística como “Língua de Sinais dos Centros Urbanos (LSCB)” (LEITE; QUADROS, 2014). Também em 1993, teve início o Projeto de Lei nº 4.066¹¹ para a regulamentação da Libras no país. No dia 24 de abril de 2002, foi aprovada a Lei nº 10.436, que reconheceu a Libras como meio legal de comunicação no Brasil. Essa Lei foi regulamentada, em 22 de dezembro de 2005, pelo Decreto nº 5.626 (alterado parcialmente pelo Decreto nº 9.656, de 27 de dezembro de 2018) (BRASIL, 2002, 2005, 2018). É a partir dessa Lei que as comunidades Surdas começaram a experimentar uma nova organização educacional.

A proposta bilíngue surgiu baseada nas reivindicações dos próprios surdos pelo direito à sua língua e das pesquisas linguísticas sobre a língua de sinais. Ela é considerada uma abordagem educacional que se propõe a tornar acessível à criança surda duas línguas no contexto escolar. De fato, estudos têm apontado que essa proposta é a mais adequada para o ensino de crianças surdas, tendo em vista que considera a língua de sinais como natural e se baseia no conhecimento dela para o ensino da língua majoritária, preferencialmente na modalidade escrita (GUARINELLO, 2007, p. 45).

No entanto, “[...] uma proposta puramente bilíngue não é viável. Uma proposta educacional, além de ser bilíngue, deve ser bicultural para permitir o acesso rápido e natural da criança surda à comunidade ouvinte e para fazer com que ela se reconheça como parte de uma comunidade surda” (QUADROS, 2008, p. 28). Yngaunis (2019b) defende que a língua de sinais é um facilitador para que a pessoa surda consiga acessar a sua própria cultura e, por

¹⁰ Em 1977, foi criada a Federação Nacional de Educação e Integração dos Deficientes Auditivos (Feneida), composta apenas por pessoas ouvintes envolvidas com a problemática da surdez. Dez anos mais tarde, a Feneida se transformou na Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (Feneis), instituição que está em atividade até os dias de hoje (RAMOS, 2004).

¹¹ Disponível em:

https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=0600811B6B0577B2FC67DA42757AE154.node2?codteor=1138561&filename=Avulso+-PL+4066/1993. Acesso em: 26 maio 2021.

consequência, a cultura oral, pois se o Surdo não se compreende, certamente terá dificuldade em compreender os outros. Segundo Leite e Quadros (2014), apesar de a Libras ser originária de lutas incessantes iniciadas na década de 1980, apenas com a promulgação da lei que a reconhece como meio legal de comunicação e expressão brasileira e de sua posterior regulamentação é que os Surdos puderam, realmente, experimentar avanços progressivos.

Nessa perspectiva, em 2006, foi criado o primeiro curso superior de Letras-Libras no Brasil, na modalidade de ensino a distância, pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) (LEITE; QUADROS, 2014). Já em 2009, foi instituído o primeiro curso presencial no país, pela UFG¹² (GARCIA, 2016). Além disso, em 2006, o Ministério da Educação (MEC), em parceria com a UFSC, criou o Exame Nacional de Proficiência em Libras (Prolibras), com o intuito de certificar professores e intérpretes de Libras atuantes na área, mas sem formação (LEITE; QUADROS, 2014). Adicionalmente, pode-se notar a “[...] intensificação da produção científica voltada para a Libras em nível de pós-graduação, tanto lato sensu quanto stricto sensu, com destaque para o ingresso crescente de pessoas surdas em programas de mestrado e doutorado” (LEITE; QUADROS, 2014, p. 22).

Os Surdos também alcançaram o direito de “[...] inclusão da Libras como disciplina obrigatória dos cursos de licenciatura, fonoaudiologia e educação especial, acompanhada pelo ingresso gradual de surdos como professores efetivos em universidades públicas brasileiras” (LEITE; QUADROS, 2014, p. 22). Nessa trajetória de conquistas, cabe ainda ressaltar a Lei nº 11.796, de 29 de outubro de 2008, que instituiu o Dia Nacional dos Surdos, a ser comemorado, anualmente, em 26 de setembro (BRASIL, 2008a), e a Lei nº 12.319, de 1 de setembro de 2010, que regulamentou a profissão de Tradutor e Intérprete de Libras (BRASIL, 2010). Para Silva e Assênsio (2011, p. 1), “setembro de 2011 pode ser visto como um marco fundamental para a história da mobilização nacional a favor das escolas bilíngues para surdos. Tal movimento social, crítico à política de educação especial sob a égide da inclusão [...] vem se desenhando há alguns anos”.

Essa mobilização tem como fator preponderante a priorização das escolas regulares e o fechamento das escolas especiais. Nesse contexto, emergiu “[...] o denominado Movimento Surdo em Favor da Educação e da Cultura Surda, que organizou o Setembro Azul, para o qual foram previstos seminários, palestras, apresentações teatrais, passeatas, audiências públicas e exposições em defesa das escolas bilíngues para surdos” (SILVA; ASSÊNSIO, 2011, p. 2). É

¹² Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/461/o/Resolucao_CEPEC_2018_1574.pdf. Acesso em: 10 maio 2021.

importante destacar que o mês de setembro não foi escolhido ao acaso, do mesmo modo que a cor azul traz em seu bojo uma historicidade, já relatada nesta pesquisa. Em setembro foi realizado o Congresso de Milão e é o mês em que se comemora o Dia Internacional das Línguas de Sinais (mais especificamente no dia 23) (BOGAS, 2017).

Ademais, o Dia Nacional do Surdo, estabelecido em lei, é celebrado em 26 de setembro (data em que se comemora a inauguração do Ines) e 30 de setembro é o Dia Internacional da Tradução, no qual são prestadas homenagens aos Intérpretes de Libras (BOGAS, 2017). Desse modo, o Setembro Azul é resultado de uma junção de fatores com raízes históricas e confere visibilidade às comunidades Surdas, com ações de conscientização e homenagens a essa população. No tocante às conquistas progressivas dos Surdos, também é necessário ressaltar que em 22 de dezembro de 2014 foi sancionada a Lei nº 13.055, que estabeleceu o Dia Nacional da Libras, comemorado em 24 de abril, data escolhida em homenagem ao dia em que foi aprovada a Lei nº 10.436 (BRASIL, 2002, 2014a). Além disso, em 23 de abril, celebra-se o Dia Nacional de Educação de Surdos.

Em 2014, a Lei nº 13.005 aprovou o Plano Nacional de Educação (PNE) que, na Meta 4, aceita escolas, classes e espaços bilíngues, ao passo que a educação regular para todos, como pressupõe a Declaração de Salamanca, em 1994, não é efetiva e factível para o processo de aprendizagem dos Surdos. Nos desdobramentos da Meta 4, mais especificamente no tópico 4.7, está “garantir a oferta de educação bilíngue, em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS como primeira língua e na modalidade escrita da Língua Portuguesa como segunda língua, aos (às) alunos (as) surdos [...] em escolas e classes bilíngues e em escolas inclusivas [...]” (BRASIL, 2014b, p. 6). Já o item 4.13 visa “apoiar a ampliação das equipes de profissionais da educação [...], garantindo a oferta de [...] tradutores (as) e intérpretes de Libras, guias-intérpretes para surdos-cegos, professores de Libras, prioritariamente surdos, e professores bilíngues” (BRASIL, 2014b, p. 6).

Em 2019, o Ministério da Educação (MEC) criou a Diretoria de Políticas de Educação Bilíngue de Surdos, voltada à promoção de políticas públicas de educação bilíngue. Nesse mesmo ano, foi instituído o projeto LibrasGOV, que busca impulsionar a Libras e a participação dos Surdos no âmbito político. O MEC também constituiu uma comissão para discutir e elaborar um currículo da Libras como primeira língua e do português como segunda língua e lançou, em 2020, o Programa de Formação Continuada de Professores com foco na educação bilíngue para surdos, em parceria com sete universidades. Já o Ministério da

Cidadania criou, em 2019, o Projeto Sinais, que promove atividades esportivas e culturais para os Surdos¹³.

No dia 30 de setembro de 2020, foi publicado o Decreto nº 10.502, que institui a Política Nacional de Educação Especial. Trata-se de um tema polêmico e que demonstra as especificidades da inclusão das pessoas com deficiência. Para determinados grupos, esse Decreto representa, oficialmente, um retrocesso nas conquistas que pautam a inclusão social e configura-se como discriminatório, pois abre brechas para que as escolas passem a não aceitar alunos com deficiência. Tanto é que sua validade está sendo questionada no Supremo Tribunal Federal, por meio da Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI 6590)¹⁴, de 21 de dezembro de 2020. Contudo, para os Surdos, o referido Decreto é benéfico, ao passo que garante “serviços educacionais especializados [...] em escolas bilíngues de surdos e em classes bilíngues de surdos nas escolas regulares inclusivas, a partir da adoção da Libras como primeira língua [...] e da portuguesa na modalidade escrita como segunda língua” (BRASIL, 2020, p. 1).

Em 04 de agosto de 2021, entrou em vigor a Lei nº 14.191, que altera a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB (Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996), com vistas a dispor acerca da modalidade de educação bilíngue de surdos “[...] em escolas bilíngues de surdos, classes bilíngues de surdos, escolas comuns ou em polos de educação bilíngue de surdos [...]” (BRASIL, 2021, p. 1). Já em 26 de abril de 2022, mês em que se comemorou os 20 anos da Lei nº 10.436/2002, o governo federal lançou dois canais voltados à comunidade Surda. O Canal Educação, veiculado em sinal aberto de televisão (em algumas capitais do país), e o Canal Libras, transmitido pela internet. Esses canais contam com aulas remotas, dicas para o Enem, documentários e programas educativos e culturais¹⁵.

3.3 LÍNGUAS DE SINAIS

Segundo Gesser (2009, p. 11), “uma das crenças mais recorrentes quando se fala em língua de sinais é [...] pensar que todos os surdos falam a mesma língua em qualquer parte do mundo”. No entanto, trata-se de um equívoco, pois assim como as línguas orais, as de sinais são constituídas no âmbito de comunidades linguísticas e são naturais dos Surdos, evoluindo

¹³ Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/assistencia-social/2020/04/dia-nacional-da-libras-e-celebrado-nesta-sexta-feira-24>. Acesso em: 25 maio 2021.

¹⁴ Disponível em: <http://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=6036507>. Acesso em: 13 set. 2021.

¹⁵ Disponível em: <https://www.poder360.com.br/governo/governo-lanca-canal-educativo-e-canal-em-libras/>. Acesso em: 23 jun. 2022.

como parte intrínseca da cultura do povo Surdo. Portanto, apenas a título de exemplo, há a língua americana de sinais, a língua francesa de sinais, a língua brasileira de sinais, entre outras, e cada uma delas conta com estrutura gramatical própria (GESSER, 2009). “Em qualquer lugar em que haja surdos interagindo, haverá línguas de sinais. Podemos dizer que o que é universal é o impulso dos indivíduos para a comunicação e, no caso dos surdos, esse impulso é sinalizado” (GESSER, 2009, p. 12).

O processo de comunicação humana, seja de forma oralizada ou sinalizada, consiste no intercâmbio de informações entre sujeitos, que alternam, continuamente, as funções de emissor e receptor da mensagem por meio de um canal estabelecido. Em relação à língua de sinais, há diversas crenças errôneas a serem desmistificadas nesse intercâmbio de trocas simbólicas, como a noção de que não é possível manifestar ideias ou conceitos abstratos de forma sinalizada, ao passo que “[...] a língua de sinais é limitada, simplificada, e não passa de um código primitivo, mímica, pantomima e gesto [...]. Assim, é correto afirmar que as pessoas que falam línguas de sinais expressam sentimentos, emoções e quaisquer ideias ou conceitos abstratos” (GESSER, 2009, p. 22-23). O intuito é que haja o máximo de proximidade entre o conteúdo vocalizado ou sinalizado pelo emissor e o concebido pelo receptor, ainda que a existência de ruídos possa impossibilitar ou, ao menos, dificultar que esse ideal da comunicação se concretize.

Outra dúvida muito importante para se dirimir acerca da língua de sinais é a crença de que ela se restringe ao alfabeto manual. No entanto, “o alfabeto manual, utilizado para soletrar manualmente as palavras (também referido como soletramento digital ou datilologia), é apenas um recurso utilizado por falantes da língua de sinais. Não é uma língua, e sim um código de representação das letras alfabéticas” (GESSER, 2009, p. 28). “Lança-se mão desse recurso para soletrar nomes próprios de pessoas ou lugares, siglas, e algum vocábulo não existente na língua de sinais [...]. Entretanto, soletrar não é um meio com um fim em si mesmo. Palavras comumente soletradas podem e de fato são substituídas por um sinal” (GESSER, 2009, p. 29-30). Para que se possa compreender um pouco mais acerca das nuances das línguas de sinais e de suas formas de expressão, faz-se necessário adentrar nos marcadores manuais e não manuais.

As mãos não são o único veículo usado nas línguas de sinais para produzir informação linguística. Os surdos fazem uso extensivo de marcadores não manuais. Diferentes dos traços paralinguísticos das línguas orais (entonação, velocidade, ritmo, sotaque, expressões faciais, hesitações, entre outros), nas línguas de sinais, as expressões faciais (movimento da cabeça, olhos, boca sobrelha etc.) são elementos gramaticais que compõem a estrutura da língua. Por exemplo, na

marcação de formas sintáticas e atuação como componente lexical (GESSER, 2009, p. 17).

Ainda refletindo acerca da língua de sinais, faz-se necessário explicitar que, assim como a Língua Portuguesa, a Libras utilizada no Brasil conta com variações, ao passo que se processa no interior de comunidades linguísticas diversas, no âmbito do próprio país, permeadas por regionalidades e multiplicidades culturais e identitárias. Desse modo, “[...] dizer que todos os brasileiros falam o mesmo português é uma inverdade, na mesma proporção em que é inverdade dizer que todos os surdos usam a mesma Libras. Afirmar essa unidade é negar a variedade das línguas, quando de fato nenhuma língua é uniforme [...]” (GESSER, 2009, p. 39). Abordar esse tema é importante, ao se tratar das línguas de sinais, para que não se incorra no equívoco de pensar que tais variações lexicais configuram erros, visto que essas diferenças são naturais.

A língua de sinais brasileira, assim como a americana, tem origem na língua de sinais francesa, enquanto a língua oral-auditiva do Brasil é a portuguesa. Quando se fala da língua de sinais, é muito importante frisar que se trata de língua e não de linguagem. “Embora a língua seja um produto social do domínio da linguagem, não se confunde língua com linguagem (PIVETTA *et al.*, 2013, p. 265). Para Santaella (2009, p. 78), “a língua é constituída pelo conjunto sistemático das convenções necessárias à comunicação, é um produto social de cuja assimilação cada indivíduo depende para o exercício da faculdade da linguagem”. “A língua por ser um objeto concreto é o meio mais tradicional e natural de comunicação, e é determinada por convenções e classificações. Possui propriedades estruturais analisáveis, pelas partes que as compõem e que podem ser descritas separadamente” (PIVETTA *et al.*, 2013, p. 265).

O termo linguagem tem um sentido bastante amplo, linguagem é tudo que envolve significação, que tem um valor semiótico e não se restringe apenas a uma forma de comunicação. É pela linguagem que se constitui o pensamento do indivíduo. Assim, a linguagem está sempre presente no sujeito, mesmo nos momentos em que este não está se comunicando com outras pessoas. A linguagem constitui o sujeito, a forma como este recorta e percebe o mundo e a si próprio (GOLDFELD, 2002, p. 18).

Com isso, a linguagem está diretamente relacionada com a cognição, ou seja, com o processo de aquisição de conhecimento. Segundo Dizeu e Caporali (2005), a sociedade não está preparada para receber o Surdo e, por isso, não apresenta condições para o desenvolvimento e a consolidação da língua desses sujeitos. Muitas vezes, a surdez é apontada como causadora de limitações cognitivas e afetivas, contudo, a limitação se encontra

na sociedade e nas condições oferecidas aos Surdos. Além da linguagem, para Pimentel (2013, p. 97), a cognição compreende a “[...] atenção, percepção, memória, raciocínio, juízo, imaginação, sensibilidade, pensamento, emoção. [...] Portanto, [...] inclui aspectos afetivos, físicos e socioculturais. Esse contexto não é externo ao indivíduo, mas faz parte dele e instiga suas capacidades perceptivas e cognitivas”.

Nesse sentido, pode-se dizer que as habilidades cognitivas interagem e, por esse motivo, todas elas, incluindo a linguagem, estão inter-relacionadas e se processam no momento da comunicação de forma conjunta. Há várias maneiras de os indivíduos se comunicarem, entretanto, a língua é a que se apresenta de maneira mais objetiva e direta, ocorrendo por meio da fala, no caso das línguas orais, e da sinalização, em relação às línguas de sinais. No âmbito da disputa sócio-histórica referente ao processo de aprendizagem dos Surdos, é preciso entender que as línguas naturais são aquelas que emergem das comunidades de “fala” espontaneamente, sem serem impostas.

Por isso, é importante que se compreenda que os ouvintes aprendem as línguas orais por meio de diálogos contextualizados nas interações sociais, que se organizam cognitivamente pela linguagem, enquanto os Surdos não conseguem aprender as línguas orais apenas pelos processos dialógicos, precisando de acompanhamento especializado para que ocorra uma estimulação estruturada da modalidade oral-auditiva (GOLDFELD, 2002). “Por mais que se tente contextualizar o ensino da língua oral para crianças surdas, ela será sempre artificial, pois a criança surda não tem o principal sensor necessário à aquisição desse tipo de língua” (GOLDFELD, 2002, p. 90). “Dessa maneira, expor a criança surda somente à língua oral, sendo ela não natural, significa privá-la da aquisição de uma língua que permite seu desenvolvimento pleno” (BASTO; LOURENÇO, 2020, p. 5).

Pode-se dizer que o cerceamento da língua, na primeira infância, provoca um esvaziamento ou um não preenchimento da linguagem, resultando em dificuldades na interpretação dos signos¹⁶, conforme a Semiótica. Assim, o Surdo, apartado da aquisição da língua, está desconectado deste mundo pela linguagem, ao passo que não consegue constitui-

¹⁶ “O signo é uma coisa que representa uma outra coisa: seu objeto. Ele só pode funcionar como signo se carregar esse poder de representar, substituir uma outra coisa diferente dele. Ora, o signo não é o objeto. Ele apenas está no lugar do objeto. [...] O signo só pode representar seu objeto para um intérprete e porque representa seu objeto produz na mente desse intérprete alguma outra coisa (um signo ou quase-signo) que também está relacionada ao objeto não diretamente, mas pela mediação do signo. Cumpre reter da definição a noção de interpretante. Não se refere ao intérprete do signo, mas a um processo relacional que se cria na mente do intérprete. A partir da relação de representação que o signo mantém com seu objeto, produz-se na mente interpretadora um outro signo que traduz o significado do primeiro (é o interpretante do primeiro)” (SANTAELLA, 2009, p. 58-59).

la por não ouvir. Ademais, os sujeitos têm um período de aquisição de linguagem, que lhes possibilita avançar sua imaginação no campo mental. Quando a linguagem é construída de forma natural, ela vai se ampliando progressivamente ao longo da vida. No entanto, a ausência dessa constituição linguística pode ser comparada a um quebra-cabeça faltando peças, ou seja, fica a insegurança da compreensão ou não do conteúdo emitido nas trocas simbólicas.

Desse modo, a tríade proposta por Pierce (objeto, signo e interpretante), extraída de Santaella (2009), no caso dos Surdos apartados da aquisição da língua, não se completa, uma vez que não conseguem compreender a relação estabelecida do objeto ao interpretante. Na modalidade visuoespacial, que abrange as línguas de sinais, a externalização da comunicação acontece por meio da sinalização e a internalização ocorre pela visão. Com isso, Braga (2017, p. 53) defende que a comunicação precede as linguagens, pois “não é obrigatório que o interlocutor tenha e ofereça uma língua já estabelecida - o encontro com o semelhante em competências e limitações dá as condições suficientes para a geração de língua”. Em outros termos, o desenvolvimento das línguas de sinais pelos Surdos demonstra que as pessoas não se comunicam porque têm linguagem, mas as linguagens são fruto da comunicação entre as pessoas.

Salvo aceitar o mito do recebimento pelos seres humanos de uma linguagem pronta, é preciso adotar a premissa de que os códigos que viabilizam a comunicação (incluindo aí, particularmente, as linguagens) são produzidos socialmente pelo próprio ser humano em comunicação. A comunicação é processo constituinte das linguagens (BRAGA, 2015, p. 2).

Isso se torna evidente quando se abordou que apesar da proibição das línguas de sinais após a realização do II Congresso Internacional de Educação de Surdos, em Milão, a maior parte das escolas e instituições para Surdos desenvolveram, à margem do sistema, uma maneira própria de comunicação por meio de gestos e sinais. Na comunicação oral, o processamento da linguagem se materializa com a produção da fala e a internalização das mensagens ocorre por uma sequência de sons que entra pelas vias auditivas dos ouvintes, resultando na formação do conceito referente ao que se ouviu. Nessa perspectiva, a preservação das vias auditivas é essencial para a aquisição da língua oral e a escrita é uma consequência da oralidade, ou seja, um registro da oralidade.

Assim, reforçando a afirmação de Goldfeld (2002), não existe forma de adquirir naturalmente a língua oral sem a audição. Isso não significa que não seja possível aprendê-la sem a audição, mas é necessária uma estimulação específica, tecnicamente estruturada, para

que o Surdo consiga ter o conhecimento da língua oral. “A língua de sinais representa um papel expressivo na vida do sujeito surdo, conduzindo-o, por intermédio de uma língua estruturada, ao desenvolvimento pleno” (DIZEU; CAPORALI, 2005, p. 588). Do ponto de vista médico, a surdez é a ausência parcial ou total da audição e pode acontecer por causas congênitas, quando a pessoa já nasce Surda (por causas hereditárias ou por problemas que as mães tiveram na gestação), ou adquirida ao longo da vida, por uma predisposição genética, traumatismo ou doença que afete esse órgão.

Adentrando mais especificamente no primeiro caso, quando uma criança nasce Surda e tem atraso na aquisição da língua, é muito comum o desenvolvimento de problemas não apenas linguísticos, mas também cognitivos. “No momento em que a criança adquire sua língua natural ela se torna capaz de realizar o aprendizado de uma segunda língua, tornando-se um ser bilíngue” (DIZEU; CAPORALI, 2005, p. 588). Por isso, a língua de sinais, como ocorre também com as demais, “[...] deve ser inserida na vida da criança nos três primeiros anos de idade, para que a criança a adquira naturalmente. No entanto, de acordo com a realidade de nosso país, a detecção da surdez nem sempre ocorre até o primeiro ano de vida, assim como o acesso à língua de sinais é tardio” (DIZEU; CAPORALI, 2005, p. 588).

Com isso, os sujeitos que acessam a língua após os três anos terão prejuízos de aprendizagem em relação aos que a adquiriram antes dessa idade. Por esse motivo, a estimulação precoce de crianças Surdas em língua de sinais é imprescindível (DIZEU; CAPORALI, 2005). Em contrapartida, as crianças com acesso apenas à língua oral serão apartadas da absorção completa da língua, pois a surdez impossibilita que a aquisição e o desenvolvimento da linguagem ocorram como nos ouvintes. Como já salientado, tal processamento, nos Surdos, baseia-se na percepção visual e na produção visuoespacial. Desse modo, a estimulação precoce da criança em língua de sinais, nos primeiros anos de vida, faz com que ela tenha acesso total à língua e que seu processamento cognitivo aconteça de maneira natural.

Por outro lado, as barreiras sociais, históricas e culturais que afastam as crianças Surdas das línguas de sinais impactam, diretamente, no desenvolvimento da linguagem e, por consequência, das habilidades cognitivas. Segundo Garcia (2016, p. 73), “a família talvez seja a primeira instituição social a qual os sujeitos surdos se vinculam, onde seus valores são historicamente construídos, os quais auxiliam na sua compreensão de mundo”. Para Dizeu e Caporali (2005, p. 591), “quando a família aceita a surdez e a Libras como uma modalidade comunicativa importante e passa a utilizá-la com a criança, esta irá apresentar condição para realizar novas aquisições, impulsionando seu desenvolvimento linguístico”.

Por isso, os Surdos, quando imersos em famílias de Surdos, adquirem um potencial de linguagem muito maior em relação aos que convivem em famílias ouvintes, visto que, neste caso, a comunicação não acontece. Em outros termos, pode-se dizer que em famílias com pais e filhos Surdos a adesão a línguas de sinais ocorre naturalmente. No entanto, em constituições familiares de pais ouvintes e filhos Surdos, nem sempre acontece dessa maneira. Por vezes, os pais não aceitam ou não compreendem a condição diferenciada de aprendizagem dos seus filhos Surdos e acreditam que o melhor para eles é a alfabetização oral, acarretando prejuízos profundos.

No ambiente familiar de um indivíduo surdo, o relacionamento só pode ser natural se houver comunicação entre os pais e o filho surdo. Temos na família a condição para o desenvolvimento das capacidades emocionais do indivíduo surdo. Portanto, é por meio da estimulação de linguagem que se retira o filho surdo de seu isolamento para a construção de linguagem na sua língua natural, a LS como primeira língua. A maioria das famílias ouvintes com filhos surdos não tem o conhecimento da cultura surda, inclusive da LS, bem como do modo que os surdos veem o mundo (GARCIA, 2016, p. 33).

Isso demonstra, mais uma vez, a necessidade da estimulação precoce da criança Surda em língua de sinais. Como se pode observar, a primeira barreira para o desenvolvimento linguístico e cognitivo do Surdo está na família, pois esses sujeitos convivem, de modo geral, em famílias ouvintes, que não foram preparadas adequadamente para essa vivência. Por vezes, há parentes que se comunicam em Libras com os Surdos, contudo, na maioria dos casos, desconhecem completamente a língua de sinais. Nesse último cenário, a criança Surda não tem com quem interagir e tende ao isolamento. Assim, privar os Surdos do acesso adequado à língua no período propício, ou seja, nos primeiros anos de vida, pode gerar impactos na vida acadêmica, na vida social e na constituição desses sujeitos enquanto cidadãos.

Em suma, a aquisição da língua de sinais pelas crianças Surdas engloba vários fatores, como: a integridade da língua a qual o Surdo está sendo exposto, o ambiente comunicativo no qual a criança está inserida (se conta ou não com interlocutores que conseguem interagir adequadamente com ela, se possui na família algum parente Surdo que possa se comunicar com ela desde cedo) e a frequência da exposição. As crianças Surdas que não apresentam nenhuma sequela em função daquilo que causou a surdez são naturalmente aptas à aprendizagem da língua de sinais. Assim, com a estimulação correta, a língua de sinais se apresenta como indispensável para o desenvolvimento linguístico e cognitivo dos Surdos.

A discussão acerca da surdez e da língua de sinais está se fortalecendo, nos últimos anos, devido, especialmente, à atuação das comunidades Surdas. Cabe salientar que os

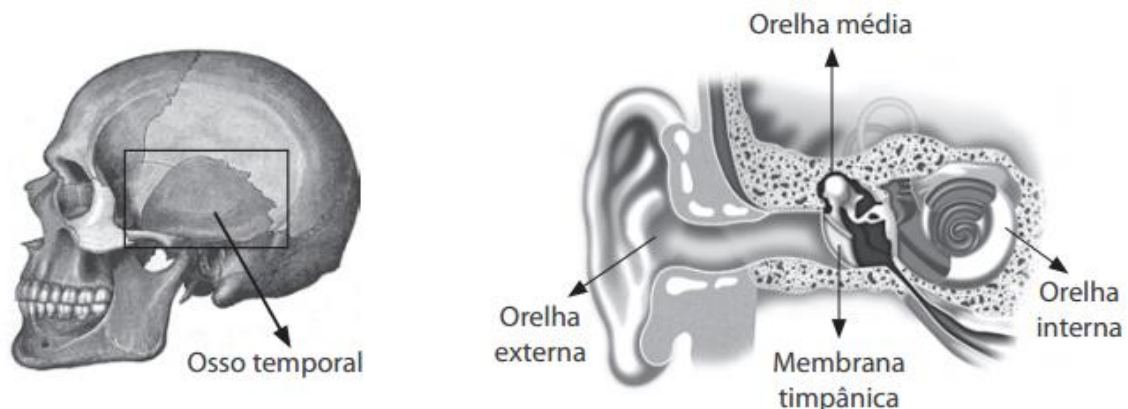
ouvintes não podem decidir acerca da aprendizagem dos Surdos a partir da sua maneira de compreender o mundo, pois para os ouvintes, cuja aquisição de conhecimento se processa de modo oral-auditivo, a língua de sinais não é natural, mas para os Surdos essa forma de interação compõe sua base identitária e cultural. No entanto, isso não significa que os Surdos não consigam aprender o português, ao contrário, não existe impeditivo para que esses sujeitos assimilem a língua oral. Contudo, em geral, como pressupõe o bilinguismo, a língua de sinais deve ser a sua primeira língua e o português, a segunda.

3.4 ANATOMIA E FISIOLOGIA DA AUDIÇÃO

Os termos ouvido (pavilhão auricular/pavilhão auditivo) e orelha (do latim: auricula), podem ser encontrados na literatura para conceituar estudos referentes à audição. No Brasil, com a publicação de Terminologia Anatômica, apresentada pela Sociedade Brasileira de Anatomia em 2001, usa-se o termo orelha para designar tanto o órgão da audição em sua totalidade, como a parte visível e externa que corresponde ao pavilhão auricular (MAINIERI, 2012, p. 11).

Para que se possa compreender as diversas nuances que envolvem a surdez, é necessário discorrer acerca da anatomia e da fisiologia da audição, pois os sujeitos absorvem as informações que os constituem por meio dos cinco sentidos (visão, audição, paladar, olfato e tato). “Quando existe falta parcial ou total de um desses sentidos, o campo de experiências do indivíduo é transformado, o que resulta numa percepção de mundo adquirida por canais alternativos” (OLIVEIRA, 2012, p. 11). Segundo Oliveira (2012, p. 11), “o sistema auditivo está localizado no osso temporal (crânio) e possui duas funções para os seres humanos: o equilíbrio, que possibilita estabilidade e locomoção; e a audição, um dos cinco sentidos, ou seja, um dos canais de aquisição de informações sobre o mundo”.

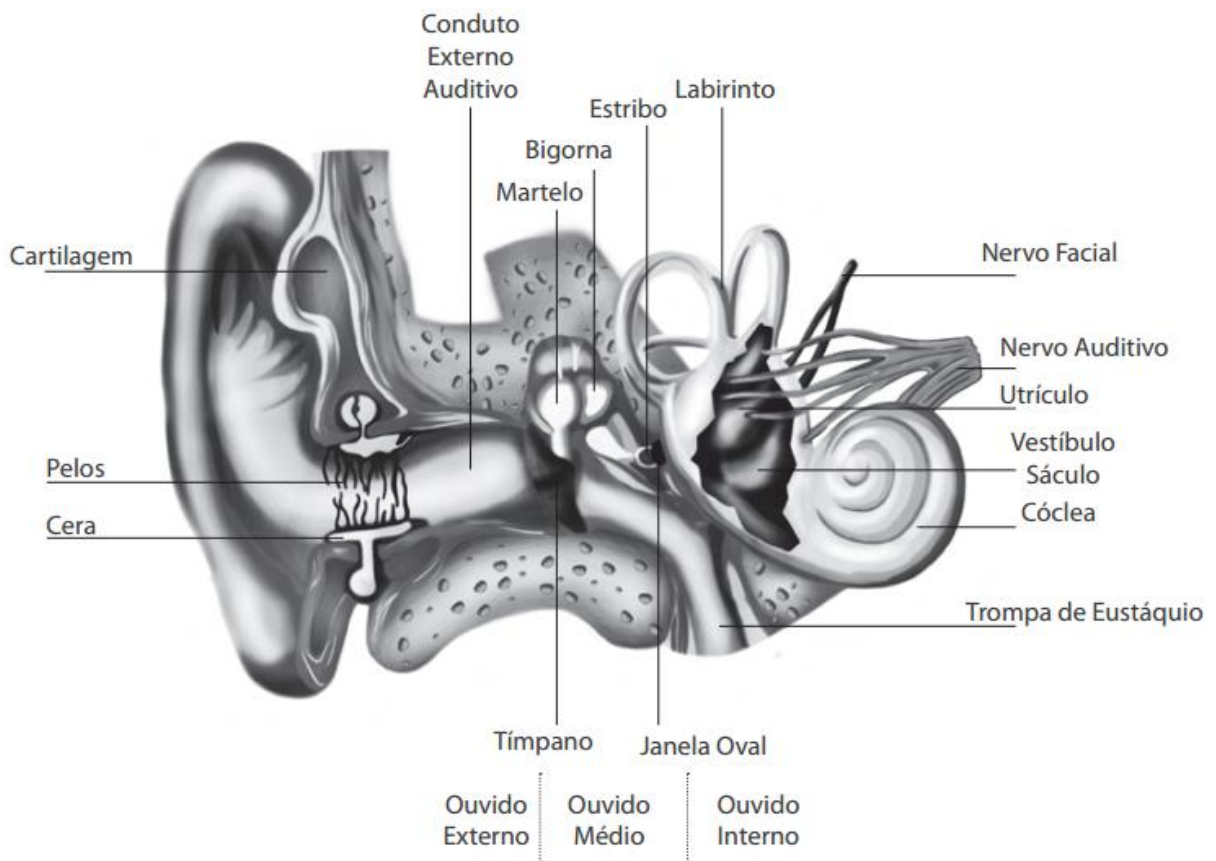
Figura 2 - O órgão da audição e do equilíbrio



Fonte: Oliveira (2012, p. 11).

Segundo Mainieri (2012), nos primeiros dias de vida intrauterina, quando o embrião desenvolve o tubo nervoso que irá gerar o feto, ocorre o desenvolvimento da orelha (de dentro para fora). Após o nascimento, o bebê apresenta memória auditiva para fatos vivenciados no transcorrer da gestação, pois o feto absorve sons advindos do organismo materno e, também, externos, em dadas intensidades. “A membrana timpânica (ou tímpano) muda de posição até os dois anos de idade, o pavilhão auricular (ou orelha) continua a crescer até os 9 anos e a tuba auditiva amadurece e se verticaliza até os 7 anos” (MAINIERI, 2012, p. 12). É importante também destacar que a orelha se divide em três partes: externa, média e interna.

Figura 3 - Divisões da orelha

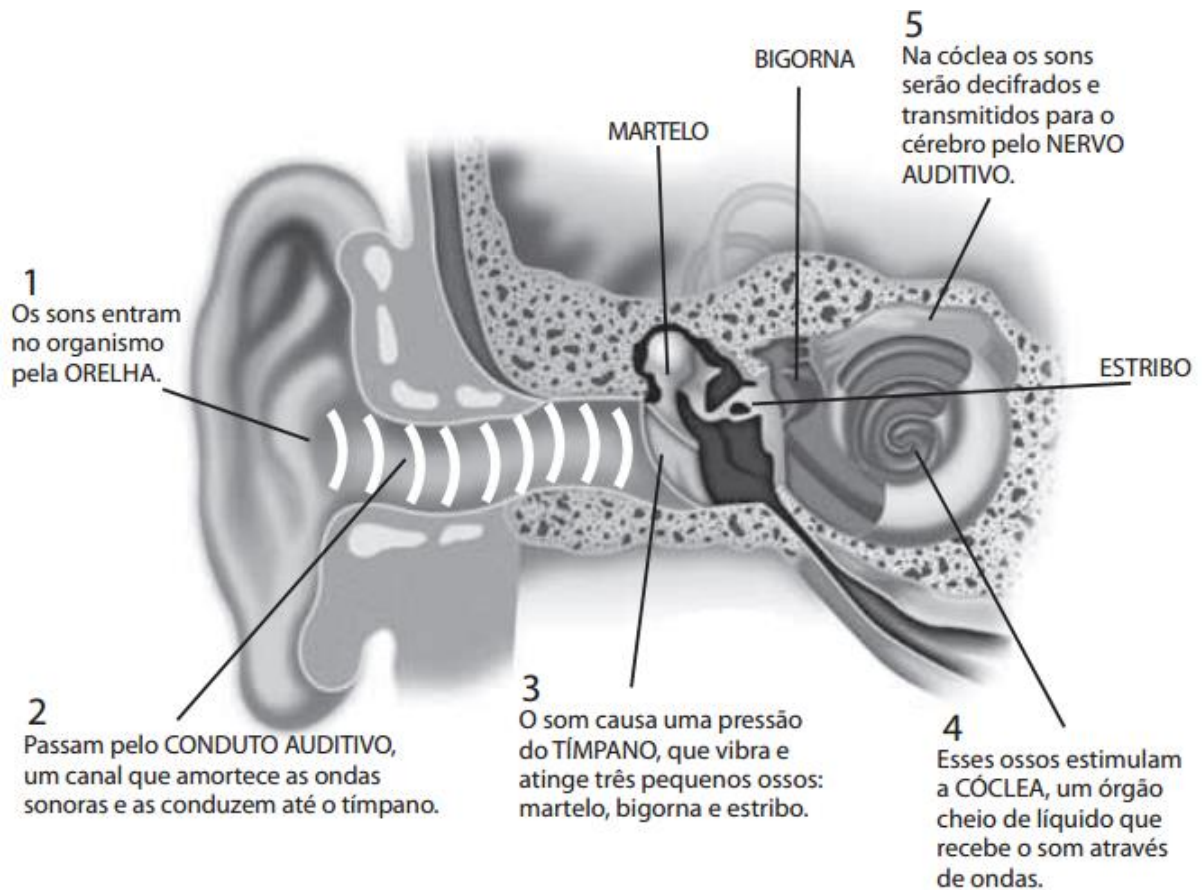


Fonte: Oliveira (2012, p. 12).

A orelha externa capta os sons e os direciona ao tímpano. Já a orelha média, situada na parte interna do tímpano e externa da cóclea, amplifica a vibração do tímpano e está interligada à faringe por meio da tuba auditiva, que equilibra as pressões de ar da orelha e do ambiente externo. Por fim, a orelha interna, localizada do estribo ao nervo auditivo, por meio das células nervosas, recebe os estímulos sonoros e os envia ao cérebro (MAINIERI, 2012). “No cérebro os sinais sonoros são codificados, decodificados, interpretados e armazenados na

memória” (OLIVEIRA, 2012, p. 12). Na figura a seguir, é possível visualizar, em cinco passos, a fisiologia da audição, ou seja, o seu funcionamento.

Figura 4 - Fisiologia da audição



Fonte: Mainieri (2012, p. 14).

Quadro 2 - Fatores etiológicos que podem causar a surdez

Causas/Período	Pré-natal	Perinatal	Pós-natal
Genéticas	- Anomalias genéticas como trissomias e duplicações - Erros inatos do metabolismo		
Infecciosas	- Rubéola - Sífilis - Citomegalovírus - Aids (alterações do sistema imunológico)	- Infecção hospitalar	- Meningite - Sarampo - Caxumba
Mecânicas	- Quedas - Traumatismos	- Traumas cranianos, musculares e ósseos	- Acidentes automobilísticos

	- Tentativas de aborto - Partos prematuros - Sangramentos e problemas placentários	- Lesões nervosas	- Traumatismos - Quedas
Tóxicas	- Medicamentos - Drogas (legais ou não)	- Medicamentos - Oxigenoterapia não controlada (incubadora)	- Medicamentos ototóxicos
Má alimentação	- Desnutrição e anemia materna	- Desnutrição - Anemia - Problemas metabólicos	- Desnutrição - Anemia - Problemas metabólicos
Doenças	- Hipertensão - Problemas cardíacos - Diabetes - RH negativo	- Prematuridade - Deficiência respiratória - Icterícia (hiperbilirrubinemia)	

Fonte: Elaborado com base em Oliveira (2012, p. 13).

Para Mainieri (2012), a surdez congênita é adquirida na fase gestacional e além da ocorrência em períodos pré-natal (no útero materno) e perinatal (no momento do parto ou nas primeiras horas após a sua ocorrência), conforme apresenta Oliveira (2012), também pode ocorrer no estágio pré-gestacional, quando os pais apresentam uma predisposição em gerar filhos Surdos, sejam por fatores genéticos, hereditários, idade da mãe (acima de 35 anos), multiplicidade de fetos (5 ou mais) e intervalo gestacional inferior a dois anos entre uma gravidez e outra. Assim, o Surdo congênito pode ter dificuldade com a fala, por ser pré-lingual. “As pessoas [...] com surdez pré-linguística encontram-se numa categoria qualitativamente diferente de todas as demais. Para essas pessoas, que nunca ouviram, que não têm lembranças, imagens ou associações auditivas possíveis, nunca poderá ocorrer a ilusão de som” (SACKS, 2010, p. 19).

Já a surdez adquirida, que ocorre no período pós-natal, dependendo da época da lesão, o sujeito pode desenvolver a língua oral com mais facilidade, por ser pós-lingual, “[...] uma vez que já estão armazenados em seu cérebro dados linguísticos anteriormente registrados” (MAINIERI, 2012, p. 19). Assim, Sacks (2010, p. 161) afirma que “é mais fácil para as pessoas com surdez pós-linguística, que conhecem a fala, ‘lê-la’; é muito mais difícil para as que têm surdez pré-linguística [...]”. De toda forma, é interessante notar que “todos os surdos - mesmo os com surdez pós-linguística, que permanecem no mundo da fala - adquirem uma certa intensificação da sensibilidade visual e passam a apresentar uma orientação mais visual

no mundo [...]” (SACKS, 2010, p. 99).

Neste estudo, que se propõe a conhecer os Surdos sob diferentes aspectos, é essencial saber se são pré ou pós-linguísticos, pois essa condição correlaciona-se, diretamente, com as experiências vivenciadas por esses sujeitos. Adicionalmente, é importante destacar que “a unidade usada para se aferir sons é o decibel (dB). Considera-se normal, em termos de audição, a pessoa que discrimina perfeitamente sons com intensidade de até 20 dB” (OLIVEIRA, 2012, p. 14). Também cabe ressaltar que segundo o Decreto nº 5.626/2005 (parágrafo único do artigo 2º), “considera-se deficiência auditiva¹⁷ a perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz” (BRASIL, 2005, p. 1)¹⁸.

Quadro 3 - Graus da surdez

Leve	21-40dB
Moderada	41-70dB
Severa	71-90dB
Profunda	Acima de 91dB

Fonte: Elaborado com base em Mourão (2019).

Para Mainieri (2012), segundo a topografia, os tipos de ausência auditiva classificam-se em: surdez condutiva (orelha externa para a orelha interna) - interferência na passagem do som de fora para dentro, podendo ser revertida por meio de tratamento clínico ou cirúrgico; surdez sensorineural (orelha interna para o nervo auditivo) - inviabilidade de acolhimento do som devido à lesão das células ciliadas, da cóclea ou do nervo auditivo, sendo irreversível. “A

¹⁷ Como já mencionado anteriormente, a legislação brasileira, em diversas Leis e Decretos, utiliza o termo deficiência auditiva, tendo em vista a lógica médica da surdez e não a social.

¹⁸ O Decreto nº 5.626/2005 (assim como o Decreto nº 5.296/2004) considera pessoas com deficiência auditiva aquelas que contam com perda bilateral de 41 decibéis ou mais, isto é, os sujeitos com surdez moderada, severa ou profunda (que têm direito às cotas). As pessoas com surdez leve e, também, as com perda unilateral não fazem parte das cotas destinadas aos sujeitos com deficiência no mercado de trabalho, nos concursos públicos etc., pois conseguem acessar a Língua Portuguesa (sua condição não gera uma desvantagem em comparação com os demais sujeitos sociais). No entanto, o Projeto de Lei nº 1.361/2015, em tramitação, busca alterar essa regra ao estabelecer que deficiência auditiva é a limitação de longo prazo da audição, unilateral ou bilateral, parcial ou total, a qual, em interação com uma ou mais barreiras impostas pelo meio, obstrui a participação plena e efetiva do sujeito na sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas. É importante salientar, conforme esse Projeto, que para o cumprimento do disposto no *caput*, adotar-se-á, como valor referencial da limitação auditiva, a média aritmética de 41dB ou mais aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz, ou seja, o valor de referência permanece o mesmo do disposto no Decreto nº 5.626/2005 (bem como no Decreto nº 5.296/2004). Esse Projeto de Lei ainda se encontra em tramitação, por isso, segue válida a atual legislação. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=1228727>. Acesso em: 31 jul. 2022.

discriminação auditiva costuma estar comprometida de maneira variável. Na maioria das vezes, sua alteração é proporcional, sendo mais acentuada quando a lesão é neural” (MAINIERI, 2012, p. 17). Em relação a essa irreversibilidade, embora circundado por polêmicas quanto à efetividade, Oliveira (2012, p. 14), indica o implante coclear para Surdos “com perda auditiva bilateral, ou seja, nas duas orelhas, e com grau severo ou profundo”.

Seguindo a classificação da autora quanto à topografia, a surdez mista corresponde à junção da surdez condutiva com a sensorineural; a surdez central é relativamente rara e se refere ao processamento da informação sonora no Sistema Nervoso Central, fazendo com que alguns sujeitos com audição “normal” não consigam compreender a mensagem auditiva, em especial as mais complexas. Por fim, a surdez funcional não se refere a lesões orgânicas, mas de cunho emocional ou psíquico. Em determinadas ocasiões, torna-se difícil compreender se a surdez se enquadra nessa última modalidade ou se corresponde a disfunções orgânicas (MAINIERI, 2012). Com isso, foram apresentadas, neste tópico, algumas concepções acerca da anatomia e da fisiologia da audição.

3.5 COMUNIDADES SURDAS COMO CONSTITUIÇÕES IDENTITÁRIAS E CULTURAIS

O povo surdo é grupo de sujeitos surdos que tem costumes, história, tradições em comuns e pertencentes às mesmas peculiaridades, ou seja, constrói sua concepção de mundo através da visão. A comunidade surda, na verdade não é só de surdos, já que tem sujeitos ouvintes junto, que são família, intérpretes, professores, amigos e outros que participam e compartilham os mesmos interesses em comuns em um determinado localização que podem ser as associação de surdos, federações de surdos, igrejas e outros (STROBEL, 2009, p. 6).

“A comunidade surda [...] exerce um papel construtor para a identidade surda, pois é por meio dela que ocorrem as identificações com seus pares e a aceitação da diferença, não como um deficiente ou não-normal, mas com uma cultura rica que possui valores e língua própria” (DIZEU; CAPORALI, 2005, p. 594). Para Strobel (2009, p. 7), “[...] a história de educação dos surdos [...] permite-nos conhecer os acontecimentos e as consequências das transformações pelas quais passou o povo surdo e fornece informações que ajudam a explicar as comunidades surdas atuais”. No entanto, Strobel e Perlin (2014) destacam a importância dos pesquisadores, que se enveredam para os estudos acerca dos Surdos, não se prenderem estritamente ao passado, marcado pela relação colonizador-colonizado (ouvinte-Surdo), mas resgatar essas minorias estigmatizadas como sujeitos da história, que buscam sua presença social.

Nesse sentido, “a história cultural é uma nova interpretação de caminhos percorridos, para a deferência do povo surdo, dando lugar à sua cultura, valores, hábitos, leis, língua de sinais, bem como à política que movimenta tais questões, [...] uma história que dá lugar ao sujeito” (STROBEL; PERLIN, 2014, p. 21). “Se o colonizador está à espreita de todas as ocasiões para submeter o colonizado, o colonizado está em busca das ocasiões para construir sua trajetória de sujeito [...], ele pode estabelecer redes de poder que lhe deem a autonomia de construir sua história na diferença” (STROBEL; PERLIN, 2014, p. 22).

O que se deve ter em mente é que “a comunidade surda apresenta uma cultura própria que deve ser respeitada e cultivada” (QUADROS, 2008, p. 28). Para Perlin (2006, p. 137), “nós, surdos, entendemos nossa cultura em sua dimensão constitutiva e, assim como os índios, pretendemos lutar pela defesa da mesma, bem como de nossa língua, nossa diferença, nossa pedagogia”. Com isso, “a intenção de trazer para este espaço a cultura surda, uma cultura contestada e periférica, e captar como ela adentra como espaço da história cultural, é necessária” (STROBEL; PERLIN, 2014, p. 24).

Cultura surda é o jeito de o sujeito surdo entender o mundo e modificá-lo a fim de torná-lo acessível e habitável ajustando-o com suas percepções visuais, que contribuem para a definição das identidades surdas. [...] Isso significa que abrange a língua, as ideias, as crenças, os costumes e os hábitos do povo surdo (STROBEL, 2009, p. 27).

Perlin (1998) descreve vários tipos de identidade que podem se desenvolver dependendo da experiência social e cultural vivenciada pelos Surdos. São elas: Surda, Híbrida, de Transição, Incompleta e Flutuante. A identidade Surda correlaciona-se com a vivência em um mundo de experiências visuais e fundamentado na língua de sinais. Nesse contexto, os Surdos se assumem como Surdos, ou seja, como sujeitos visuais e culturais, sendo vistos como capazes, diferentes, mas não inferiores aos ouvintes. Esses Surdos se sentem, genuinamente, Surdos e não acreditam que lhes falte nada. Trata-se de vivenciar experiências para além da audição, em uma relação dialógica diferente da experimentada pelos ouvintes, tendo o visual como base para a sua constituição cultural.

Seguindo com as tipologias identitárias definidas por Perlin (1998), a Híbrida refere-se aos Surdos que nasceram ouvintes e, progressivamente, ensurdeceram, tendo presentes as duas línguas. A de Transição correlaciona-se com a aproximação tardia dos Surdos em relação às comunidades Surdas, ocasionando um conflito cultural, pois primeiramente essas pessoas tiveram contato com a cultura oral e só posteriormente com a visual sinalizada. Já a Incompleta corresponde aos que não conseguem viver como os ouvintes, mas consideram a

identidade deles como hegemônica, enquanto a Surda é tida como subalterna. Por fim, a Flutuante é aquela na qual esses sujeitos têm como referência os ouvintes, experimentando o mundo a partir do oralismo.

Como a constituição identitária dos sujeitos está em constante movimento de significações e ressignificações, em estudos posteriores Perlin (2002) passou a conceber sete identidades, sendo elas: Surda ou Política, Híbrida, Flutuante, Embaraçada, de Transição, Diaspórica e Intermediária. A primeira, Surda ou Política, “trata-se de uma identidade fortemente marcada pela política surda” (PERLIN, 2002, p. 15), ou seja, refere-se aos Surdos que estão envolvidos em lutas políticas e que pertencem efetivamente às comunidades Surdas. Na sequência, a autora aborda as identidades Híbrida, Flutuante e de Transição, que também foram apresentadas por ela em estudos preliminares, sendo mencionadas no parágrafo precedente.

Perlin (2002, p. 16) ainda explana acerca da identidade Embaraçada “[...] que podemos encontrar diante da representação estereotipada da surdez ou desconhecimento da surdez como questão cultural”. Assim, esses sujeitos não conseguem perceber a identidade ouvinte e nem compreender a fala, também não utilizam a língua de sinais, pois não tiveram contato com ela. Já a Diaspórica se refere aos “[...] surdos que passam de um país a outro ou, inclusive passam de um Estado brasileiro a outro, ou ainda de um grupo surdo a outro. Ela pode ser identificada como o surdo carioca, o surdo brasileiro, o surdo norte americano. É uma identidade muito presente e marcada” (PERLIN, 2002, p. 16).

A Intermediária, por sua vez, corresponde, geralmente, aos sujeitos identificados como Surdos, porém “[...] a captação de mensagens não é totalmente na experiência visual que determina a identidade surda” (PERLIN, 2002, p. 16). Assim, conforme a autora, trata-se de pessoas com um percentual de surdez, mas que têm uma vida de ouvinte e, por isso, conferem grande importância ao Aparelho de Amplificação Sonora Individual (AASI). Logo, Perlin (2002, p. 16) conclui que “as diferentes identidades surdas são bastante complexas, diversificadas. [...] Em todo caso para a construção dessas identidades impera sempre a identidade cultural, ou seja, a identidade surda para identificar as outras identidades surdas”.

Apenas em termos de esclarecimento, é necessário salientar que este estudo, ao abordar a cultura Surda e sua coexistência com a cultura ouvinte, não pretende, de modo algum, homogeneizá-la, pois as constituições culturais também são influenciadas pelas diferenças de classe social, gênero, nacionalidade, regionalidade, entre outros aspectos que as singularizam. Nessa perspectiva, esta investigação pretende dialogar acerca dos Surdos como sujeitos culturais, assim como os ouvintes, mas o viés pelo qual se dá essa construção de

pensamento não almeja jamais se esquecer do pluralismo de ambas. Com isso, defende-se que não há uma única cultura Surda, mas múltiplas, o que se reflete nas diversas constituições identitárias dos Surdos, que ainda poderiam se desdobrar em tantas outras, ao se adentrar nas singularidades ora explanadas, para além da língua.

De todo modo, com um olhar mais amplo e menos singularizado acerca da cultura Surda e da cultura ouvinte, a língua e suas múltiplas possibilidades de trocas simbólicas têm o poder de empoderamento dos Surdos no transcorrer da história, em busca da presença social desses sujeitos. Para Paiva (2003), a língua comum é imprescindível para a existência de qualquer grupo sociocultural e, sem ela, as pessoas permanecem estranhas entre si, sem condições de manifestar aos outros, de forma completa, o mundo de seus significados, seus valores e suas normas. A língua marca uma similitude cultural entre as pessoas de dada comunidade linguística, podendo determinar, inclusive, a semelhança de modos de vida, de crença e de formas de pensar. Sem ela, os sujeitos se isolam uns dos outros a despeito da proximidade que possam ter.

Ainda segundo Paiva (2003), os grupos linguísticos têm um caráter descentralizado e aberto que permite que qualquer pessoa se torne membro, ao aprender a língua e compartilhar seus valores culturais. Para as comunidades Surdas, a língua é vista como meio de promoção da identificação entre os seus membros. De acordo com Nóbrega *et al.* (2012, p. 674), “uma identidade é construída e compartilhada socialmente no interior de uma cultura, dos discursos produzidos, nas representações compartilhadas e nos significados atribuídos”. Nesse aspecto, as comunidades minoritárias, como a Surda, possuem características particulares que ultrapassam os aspectos físicos similares, como, por exemplo, a ausência auditiva, agregando, por outro lado, semelhanças culturais que as identificam.

“Assim, a surdez [...] ancora-se em componentes culturais e linguísticos, ou seja, a pessoa é considerada surda porque compartilha experiências comuns no universo da comunidade surda - percepção e comunicação visual (língua de sinais) - e não porque tem perda de audição” (NÓBREGA *et al.*, 2012, p. 674). Para os Surdos, os locais que possibilitam o encontro com seus pares, como as organizações sociais, são como uma segunda família e nesses espaços de socialização se evidencia, de forma mais contundente, uma diferenciação cultural entre esses sujeitos e os demais membros da sociedade. Esses encontros possibilitam aos Surdos um tempo de entretenimento e de comunicação fácil.

Além disso, são locais onde acontecem as festas típicas, os concursos, as reuniões administrativas e as eleições para os serviços das comunidades Surdas. No Brasil, há também instituições como a Feneis e o Ines que se ocupam, entre outros aspectos, das discussões

acerca das políticas educacionais, como o fortalecimento da corrente bilíngue e a valorização dos Surdos enquanto sujeitos culturais, bem como da reivindicação de seus direitos. Assim, as manifestações da cultura Surda não advêm de uma patologia, mas sim de uma constituição identitária legítima. Apenas reforçando, é possível notar que o desenvolvimento dos Surdos esteve prejudicado durante o tempo em que foram equiparados a ouvintes com deficiência (o que ainda ocorre atualmente com muitos desses sujeitos).

No entanto, a partir do momento em que passam a ser reconhecidos como Surdos, as possibilidades de inclusão também se intensificam. Parte-se do pressuposto que as pessoas precisam encontrar, em um primeiro momento, as suas próprias identificações, aceitar-se como tal para, posteriormente, abrir-se para outras possibilidades. Sem a aceitação de si e do reconhecimento da sua condição de sujeito, ampliam-se as barreiras para a inclusão. Nesse sentido, as comunidades, as culturas e as identidades Surdas não podem ser concebidas como meios de distanciamento dessas pessoas do convívio social, ao contrário, é uma maneira de torná-las mais fortes para a conquista dos seus direitos enquanto cidadãs.

Com isso, a luta por uma participação mais efetiva dos Surdos na sociedade se faz presente não apenas no Brasil, mas em âmbito mundial. No caso brasileiro, em especial, a lei que reconheceu a Libras como meio legal de comunicação e expressão no país, bem como sua posterior regulamentação, trouxe mudanças significativas em relação aos direitos dos Surdos, por meio do respeito à sua língua e à sua identidade. É importante frisar, mais uma vez, que a Libras é uma língua, e não uma linguagem, reconhecida por lei, com estrutura e regras próprias, ou seja, não são gestos constituídos para explicar o português. Vale destacar, ainda, que apesar das inúmeras conquistas elencadas até o momento, a Libras é pouco utilizada entre os ouvintes, contudo, sua disseminação é progressiva.

3.6 SURDO E PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

A maioria dos ouvintes desconhece a carga semântica que os termos mudo, surdo-mudo e deficiente auditivo evocam. É facilmente observável que, para muitos ouvintes, alheios à discussão sobre a surdez, o uso da palavra surdo pareça imprimir mais preconceito, enquanto o termo deficiente auditivo parece-lhes ser mais politicamente correto (GESSER, 2009, p. 45).

É importante ressaltar que o termo mudo (surdo-mudo) é uma “forma de autodenominação antiga [...] ainda usada apenas por aqueles que desconhecem os surdos. Existiu um movimento por parte dos surdos na década de 1990 [...] no sentido de afirmar a ideia de que eles não eram ‘mudos’, pois tinham a sua língua verbal, a língua de sinais”

(QUADROS *et al.*, 2018, p. 69). Para Skliar (2016, p. 21), “ser ouvinte é ser falante e é, também, ser branco, homem, profissional, letrado, civilizado etc. Ser surdo, portanto, significa não falar - surdo-mudo - e não ser humano”. Assim, o autor evidencia que a normalidade conferida pela audição ultrapassa a própria condição de ser falante, alcançando outros aspectos discriminatórios, do mesmo modo que a associação do Surdo, enquanto minoria, vincula-se a características degradantes e subumanas.

Nesse sentido, o assunto deficiência nas comunidades Surdas é polêmico, pois, resgatando as diversas identidades apresentadas por Perlin (1998), o Surdo que se aceita como tal, não enxerga a surdez como falta, ausência, perda, incapacidade ou doença, mas sim como uma forma de diferenciação em relação à cultura ouvinte. “Cabe ressaltar, por outro lado, que não é apenas a escolha acertada de um termo que elimina os preconceitos sociais. [...] Mas o deslocamento conceitual [...] vem [...] em primeira instância na reflexão e problematização dos conceitos de que fazemos uso ao nomear o outro” (GESSER, 2009, p. 46). Para Santana e Bergamo (2005, p. 567), “antes, os surdos eram considerados deficientes e a surdez era uma patologia incurável. Agora, eles passaram a ser ‘diferentes’”.

Bernardino (2008) afirma que para se quebrar o paradigma da deficiência é necessário compreender que tanto os ouvintes quando os Surdos têm suas limitações. Por exemplo, enquanto os Surdos não conseguem dialogar adequadamente no escuro, os ouvintes têm dificuldade de interagir em locais barulhentos. Além disso, os ouvintes costumam participar de festas com luzes mais baixas, já os Surdos preferem as iluminadas. Para os ouvintes, a comunicação durante as refeições é muito difícil e soa como falta de educação, pois a boca é o instrumento necessário para ambas as funções. Já os Surdos, por sua vez, não encontram dificuldade, ao passo que se comunicam por sinais. Assim, o fato de os Surdos não ouvirem proporciona a eles uma experiência visual com o mundo muito mais forte que a do ouvinte.

Os surdos, ou *Surdos* com letra maiúscula, como proposto por alguns autores, são pessoas que não se consideram deficientes, utilizam uma língua de sinais, valorizam sua história, arte e literatura e propõem uma pedagogia própria para a educação das crianças surdas. Os deficientes auditivos seriam as pessoas que não se identificam com a cultura e a comunidade surda (BISOL; VALENTINI, 2011, p. 1).

Assim, a palavra Surdo, grafada com letra maiúscula, é uma forma de demarcar as características próprias desses sujeitos sociais, conferindo-lhes equidade aos ouvintes, e não mais antagonizando-os com os “normais”. Por isso, está sendo empregada nesta investigação. “Surdos - com ‘S’ maiúsculo, para representá-lo como sujeito cultural e político” (PORTELA, 2017, p. 1). Sob esse ponto de vista, não existe deficiência, mas sim uma forma identitária,

cultural e linguística diferente, ou seja, há um ganho Surdo e não uma perda auditiva. A deficiência está atrelada a um paradigma de “normalidade” em detrimento de uma minoria “anormal”, que desvia do padrão da maioria das pessoas. Para se discutir o conceito patológico da surdez, é preciso centrar-se, inicialmente, na área da saúde.

No âmbito da medicina, a surdez é concebida como uma doença a ser curada e para se analisar o grau da diversidade auditiva é necessário realizar um teste de audiometria, que detecte se essas perdas são leves, moderadas, severas ou profundas. Atreladas ao termo deficiência, esses graus de perdas auditivas são vistos como incapacidades e desvantagens, ou seja, ocasionam restrições que resultam na inabilidade parcial ou total para o desempenho de dadas tarefas que seriam realizadas sem problemas pelos ditos “normais”. As comunidades Surdas, no entanto, apresentam uma reivindicação de que o termo “deficiência” seja relativizado, ou melhor, para essas agremiações, a expressão “pessoa com deficiência auditiva” não é adequada para denominar os Surdos usuários de língua de sinais.

No artigo 2º do Decreto nº 5.626/2005, “considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras” (BRASIL, 2005, p. 1). Segundo Bandeira, Rocha e Déa (2018, p. 78), as pessoas com deficiência auditiva são as “que realizam leitura labial, que utilizam ou não aparelho auditivo e que têm perda bilateral”, já o Surdo é o “que utiliza a Língua Brasileira de Sinais como meio de comunicação”. Nessa mesma direção, Quadros *et al.* (2018, p. 146) afirma que “os surdos [...] veem a surdez não como uma deficiência, mas como uma diferença linguística e se caracterizam como usuários da língua de sinais, além de se identificarem com a cultura surda e os deficientes auditivos [...] não se identificam com a língua de sinais e a cultura surda”.

Para que se possa compreender as nuances que permeiam as diferentes concepções acerca dos Surdos e das pessoas com deficiência auditiva, é necessário explanar acerca dos paradigmas médico e social da surdez. “Com o advento da ciência moderna instituiu-se o paradigma biomédico como discurso hegemônico sobre a surdez e o surdo no domínio da saúde, [...] a surdez passou a ser vista sob o ponto de vista orgânico-biológico, classificada em diferentes graus de (in) capacidade de audição” (NÓBREGA *et al.*, 2012, p. 672). Assim, o paradigma dominante, representado pelo modelo médico, considera as pessoas com surdez como deficientes auditivos, consolidando, dessa forma, “[...] uma perspectiva de intervenção oralista em relação aos surdos” (NÓBREGA *et al.*, 2012, p. 672). Para essa corrente de pensamento, permeada pelo ouvintismo, a surdez é uma patologia e a oralização desses sujeitos é uma condição determinante para que eles possam participar das interações sociais.

Em contrapartida, na construção de uma reflexão contra-hegemônica a esse paradigma dominante, a partir da década de 1960, os chamados estudos culturais trouxeram à tona a discussão sobre o processo de construção cultural das identidades. A cultura e a linguagem, ou as formações discursivas presentes na sociedade, passaram a ter papel de destaque nesta teoria e as relações de poder foram consideradas presentes nas práticas culturais. Neste referencial epistemológico, vários autores nacionais e internacionais do campo da educação, particularmente na educação de surdos, identificaram a existência de diversas comunidades surdas com representações e identidades diversificadas sobre a surdez no seio da sociedade. Defendem que essas identidades surdas, múltiplas e multifacetadas, dependem das vivências sociais de seus membros, propondo um discurso da surdez fundado na diferença cultural e linguística, como seria o caso do uso da língua de sinais na socialização dos surdos (NÓBREGA *et al.*, 2012, p. 672).

Nessa perspectiva, Surdo é o sujeito que se identifica com o mundo visual e se comunica por meio da língua de sinais. Já as pessoas com deficiência auditiva desejam se curar de uma enfermidade ou de um mal, com um Aparelho de Amplificação Sonora Individual (AASI), um implante coclear, entre outras possibilidades. São pessoas que procuram a oralização e se afastam, muitas vezes, dos Surdos que sinalizam, porque não querem ser confundidos com eles, ao contrário, buscam estar em meio a pessoas que oralizam. Assim, é importante ressaltar, mais uma vez, que, sob esse ponto de vista, a diferenciação entre Surdos e pessoas com deficiência auditiva está arraigada na identificação dos primeiros com a comunicação visuoespacial, que pressupõe a interação sinalizada, enquanto os segundos almejam a oralização.

À medida que o paradigma médico enfatiza a deficiência, o modelo social ressalta a eficiência dos Surdos, tendo em vista que as barreiras para a socialização desses sujeitos não estão neles, mas na sociedade que não está preparada para recebê-los. Considerando o modelo social, que aborda a perspectiva da inclusão, a sociedade deve ser instruída para lidar com os Surdos do mesmo modo que precisa estar apta a se relacionar, harmoniosamente, com todas as outras diferenças. Se existir esse preparo para oferecer ao Surdo aquilo que ele tem direito como cidadão, não existirá incapacidade, nem desvantagem, mas apenas uma condição diferenciada de desenvolvimento. Assim, o modelo social possibilita ao Surdo participar naturalmente da sociedade, por meio de viabilidades que possibilitem essa convivência (apenas em caráter exemplificativo, destaca-se a educação bilíngue, a presença de intérpretes de Libras nas universidades e em outras repartições públicas ou privadas, entre outras).

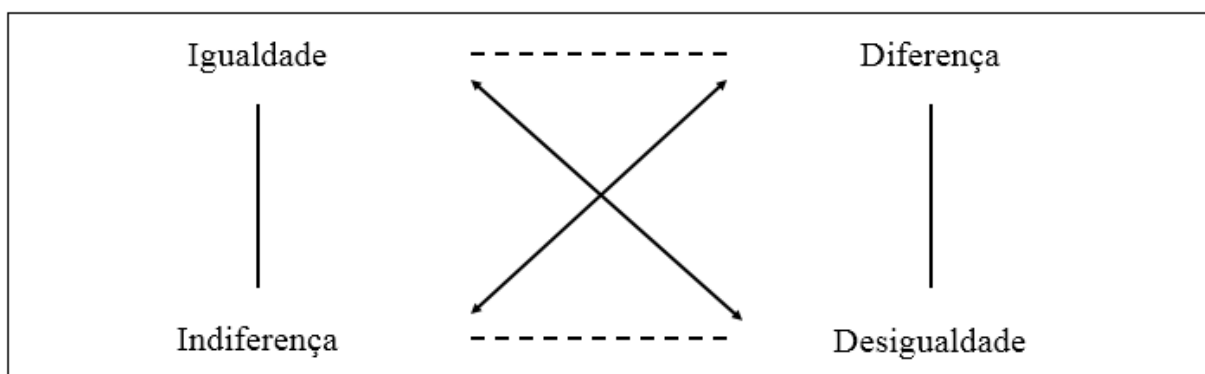
No entanto, isso não deve ocorrer em caráter assistencialista, mas como direito de um cidadão competente, eficiente e com potencial de desenvolvimento. Em suma, o empoderamento do Surdo, por meio da língua de sinais e do fortalecimento da sua cultura e da sua identidade, faz com que a crença em suas competências e habilidades se perpetuem. A

confiança do Surdo em si mesmo é um passo primordial para que os demais sujeitos passem a percebê-lo a partir de suas potencialidades. Essa autoafirmação é essencial não apenas para os Surdos, mas para todas as minorias estigmatizadas. Na medida em que os direitos fundamentais dos Surdos passam, paulatinamente, a permear o seio da sociedade, abre-se espaço para a aquisição de novos direitos e para o desenvolvimento da cultura Surda.

É importante destacar que “o povo surdo constrói sua(s) cultura(s) e identidade(s) surda(s) de uma forma própria que os desloca do paradigma patológico” (GESSER, 2009, p. 82). Nesse sentido, como já evidenciado em outras ocasiões, para Gesser (2009, p. 63) “há duas grandes formas de se conceber a surdez: patologicamente ou culturalmente. [...] É importante frisar, todavia, que os surdos e ouvintes que usam e valorizam a língua de sinais assumem uma postura positiva diante da surdez”, ou seja, a concebem como forma e expressão cultural. Com isso, destaca-se, mais uma vez, que para o modelo social a oposição entre os Surdos e as pessoas com deficiência auditiva não está nos decibéis auferidos na audiometria, mas sim na manifestação cultural desses sujeitos, ou seja, na forma como eles experimentam o mundo.

Essas formas diferenciadas de experiencição puderam ser observadas nas distintas identidades apresentadas por Perlin (1998). Em essência, pode-se dizer que, para as pessoas com deficiência, tal condição apresenta-se como uma desvantagem, pois não conseguem desempenhar as mesmas funções que os ouvintes, já para os Surdos, trata-se de uma diferença, mas jamais de um fator que os posiciona subalternamente. No entanto, Gesser (2009, p. 52) destaca que “se respeitarmos a língua de sinais e o direito do surdo a ser educado em sinais, devemos também respeitar o direito daqueles surdos que optam por também falar (oralizar) a língua portuguesa”, pois “as imposições e opressões, sabemos, vêm de todos os quadrantes”.

Figura 5 - Semiótica da igualdade



Fonte: Barros (2014, p. 212).

Recorrendo-se a Barros (2014), que apresenta a semiótica da igualdade, e paralelizando com o que se discutiu até o momento acerca do Surdo e da pessoa com deficiência auditiva, é importante notar que o oposto da igualdade, noção que deve ser compreendida sob o ponto de vista de oportunidades, é a desigualdade e não a diferença. A cultura ouvinte, constituída pela maioria populacional, estabeleceu-se como um padrão de normalidade e, portanto, as experiências socioculturais ocorrem, predominantemente, no campo oral-auditivo. Assim, as oportunidades para os “normais” são tidas como naturalizadas e os “anormais” precisam se adequar a esse padrão.

Por isso, as pessoas com deficiência auditiva estão sempre em busca desse arquétipo de normalidade. No entanto, ao refletir acerca da igualdade de oportunidades não se pode estabelecer um padrão como correto e relegar os demais à periferia do sistema. Faz-se necessário que o convívio social se processe, sob o ponto de vista do estudo em análise, não apenas de modo oral-auditivo, mas também de maneira visuoespacial. É nessa ótica que se centra a igualdade de oportunidades, que se opõe à desigualdade, pois as diferenças, no caso as auditivas, não são fatores que medem a habilidade ou inabilidade de os sujeitos vivenciarem e experimentarem o mundo, apenas o farão de uma forma distinta.

Assim, os padrões arraigados na sociedade acerca do “normal” e do “anormal” faz com que as oportunidades sejam desiguais e políticas afirmativas precisem ser implementadas para que haja uma equiparação. A igualdade de oportunidades paraleliza-se com o respeito às diferenças e é nesse sentido que os Surdos questionam o termo deficiência, pois defendem que são tão eficientes quanto os ouvintes, desde que a sociedade se disponha a possibilitar que o mundo seja experimentado a partir de manifestações culturais distintas. O Surdo possui uma língua natural que dá a ele condições de pleno desenvolvimento humano e atuação nos diversos campos sociais, sem restrições, mas isso só acontece se a sociedade se preparar para recebê-lo.

Isso significa que a surdez em si não torna uma pessoa incapaz, o que causa a desvantagem são as condições oferecidas pela sociedade (modelo social). Na prática, nota-se que, por vezes, as diferenças são vislumbradas com indiferença, ou seja, os sujeitos que não se adequam aos padrões hegemonicamente estabelecidos pelos sistemas sociais são subalternizados e inferiorizados, além de serem vistos como doentes, pressupondo uma cura para a patologia que os acomete (modelo médico). Com essa explanação, pode-se compreender que sob o ponto de vista dos Surdos, que se reconhecem como tais, a deficiência é conceituada como perda, ausência, falta, entre outros aspectos e não com a naturalidade de quem apenas vivencia o mundo de forma diferente.

É importante esclarecer que esta investigação, conduzida por uma ouvinte inquieta com a incipiência dos estudos comunicacionais acerca dos Surdos, pretende ser absolutamente respeitosa no trato da temática proposta. Sendo assim, compreende-se a rejeição das comunidades Surdas em relação ao termo deficiência, uma vez que junto com ele há heranças históricas de desigualdades, inferioridades e subalternidades, sob a ótica da abordagem médica, sendo contrária ao que defendem os Surdos. O modelo médico enfatiza a deficiência como um problema, uma anormalidade, considerando esses indivíduos como dependentes e geradores de demandas para a sociedade. É um modelo assistencialista, que coloca a pessoa com deficiência como alvo das investidas dos diversos profissionais ditos “normais”. De todo modo, cabe salientar que tanto o paradigma médico quanto o social coexistem na sociedade.

Nessa perspectiva, torna-se muito difícil estancar essas duas designações (Surdo e pessoa com deficiência auditiva) e defini-las taxativamente como certas ou erradas. Ao contrário, é mais prudente e produtivo compreender as nuances que envolvem cada uma delas e trilhar caminhos que respondam ao problema de pesquisa instaurado, pois os Surdos são, muitas vezes, referenciados e contabilizados no rol das pessoas com deficiência, como acontece, inclusive, com a Lei nº 8.213/1991 (Lei de Cotas), que garante a reserva de vagas no mercado de trabalho. Assim, em coerência, respeito e concordância com o público desta investigação, o trato do sujeito Surdo será assim denominado, mas quando, eventualmente, o termo “pessoa com deficiência” se fizer necessário, pelo entrecruzamento deste com a garantia de direitos dos próprios Surdos, será trazido para o bojo desta pesquisa (BRASIL, 1991).

3.7 TECNOLOGIAS ASSISTIVAS PARA SURDOS

Tecnologias assistivas são recursos e serviços que visam facilitar o desenvolvimento de atividades da vida diária das pessoas com deficiência. Procuram aumentar capacidades funcionais e assim promover a autonomia e a independência de quem as utiliza. Existem tecnologias assistivas para auxiliar na locomoção, no acesso à informação e na comunicação, no controle do ambiente e em diversas atividades do cotidiano como o estudo, o trabalho e o lazer (PUPO; MELO; FERRÉS, 2008, p. 94).

Complementando essa definição, as Tecnologias Assistivas (TAs), também conhecidas como ajudas técnicas, são “produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada [...] à participação da pessoa com deficiência [...], visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social” (BRASIL, 2015, p. 1). Para Santos *et al.* (2019, p. 50),

“[...] a tecnologia assistiva existe desde os primórdios da humanidade. [...] Com isso, ressalta-se que as TAs devem ser constantemente aprimoradas, pois permitem ‘igualar’ as pessoas com deficiências às demais que não tenham nenhuma limitação”. No entanto, a disponibilização dessas tecnologias no mercado depende do registro de patentes no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI), o que confere morosidade ao processo¹⁹.

Em se tratando especificamente dos Surdos, não há um número expressivo de Tecnologias Assistivas desenvolvidas para esses sujeitos, mas, a seguir, serão apresentados alguns exemplos. O primeiro refere-se às campainhas com alertas luminosos, que acendem paralelamente aos dispositivos audíveis (sinais sonoros). Também compõem esse rol o *Closed caption*²⁰ (criado com base na técnica de estenotipia), que é a legenda oculta preta atrás de peças audiovisuais, como filmes, novelas, entre outros programas, de modo que o Surdo possa entender o conteúdo por meio da leitura, mas, por vezes, conta com falhas temporais. No entanto, como nem todos os Surdos compreendem a Língua Portuguesa, outra Tecnologia Assistiva, embora ainda pouco explorada, é a janela com intérprete de Libras^{21 22}.

¹⁹ Para conferir maior agilidade ao INPI no registro de patentes há, inclusive, o Projeto de Lei nº 2.334/2019, em tramitação na Câmara dos Deputados, que prevê o estabelecimento de parcerias entre o Instituto e as entidades públicas ou privadas, com vistas à aceleração da tramitação dos processos de concessão de registros, beneficiando, também, quando aprovado, as Tecnologias Assistivas que venham a ser concebidas ou as que permanecem à espera de registro. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/575126-comissao-autoriza-inpi-a-celebrar-convenios-e-parcerias-para-agilizar-patentes/>. Acesso em: 12 maio 2021.

²⁰ No Art. 13-A da Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016 (Incluído pela Resolução nº 692, de 12 de abril de 2018) “as pessoas com deficiência têm direito à Unidade Receptora Decodificadora (URD), que permita a utilização de recursos de acessibilidade no SeAC, em todas as suas saídas de sinal, analógicas e digitais, sempre que solicitado pelo assinante, independentemente do Plano de Serviço e sem custo adicional” (ANATEL, 2016, p. 6). Já o § 2º do Art. 13-A aborda que “para efeito do disposto no *caput*, são considerados como recursos de acessibilidade no SeAC a legenda oculta, a audiodescrição, a janela de libras, e menus com audiolocação, dentre outros recursos” (ANATEL, 2016, p. 6). Assim, destaca-se a legenda oculta e a janela de Libras como sendo Tecnologias Assistivas (ou ajudas técnicas) que devem ser disponibilizadas aos Surdos. Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2016/905-resolucao-n-667>. Acesso em: 12 maio 2021.

²¹ *Ibidem*, p. 6.

²² Para mais informações acerca desse tema, há o Guia para Produções Audiovisuais Acessíveis, elaborado pelo Ministério da Cultura em parceria com a Universidade de Brasília. Disponível em: <https://inclusao.enap.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/Guia-para-Producoes-Audiovisuais-Acessiveis-com-audiodescricao-das-imagens-1.pdf>. Acesso em: 13 maio 2021.

Figura 6 - Closed caption (legenda oculta) do Programa Fantástico da Rede Globo



Fonte: Imagem capturada da TV Globo em 21 fev. 2021.

Figura 7 - Closed caption (legenda oculta) e intérprete de Libras do Programa Brasil em Dia da TV Brasil

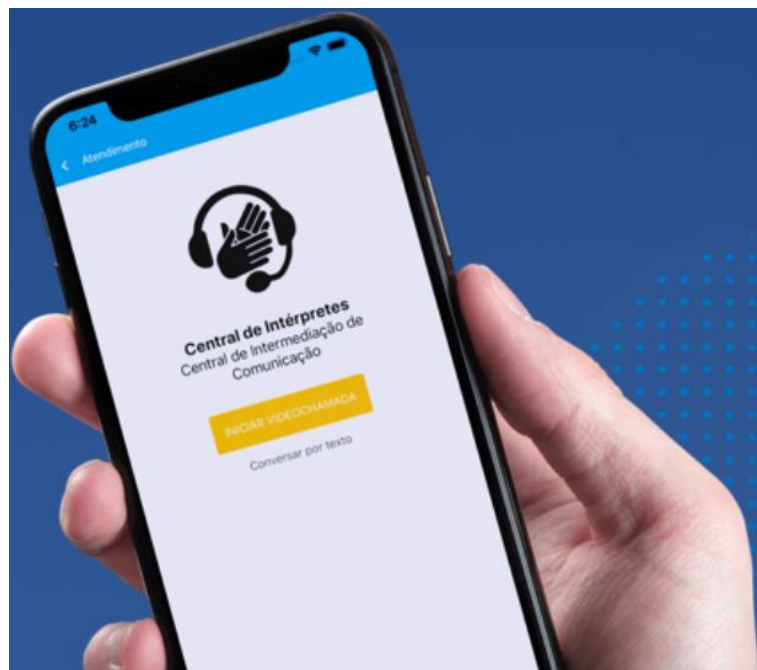


Fonte: Imagem capturada no canal do Youtube da TV Brasil²³.

²³ Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=AvBx7qprkxg&ab_channel=TVBrasilGov. Acesso em 10 maio 2021.

Mais um exemplo de Tecnologias Assistivas disponíveis aos Surdos são as babás eletrônicas, que piscam ou vibram quando os bebês choram. Ademais, existem despertadores que acordam os Surdos por meio da vibração (bem como os celulares configurados nessa modalidade) e relógios específicos que também contam com essa funcionalidade. Além de ter despertador, esses relógios dispõem de alarme vibratório para mensagens de *SMS* ou *WhatsApp*, *e-mail* e ligações telefônicas. Nesse rol de ajudas técnicas, há ainda a “Central de Intermediação de Comunicação - CIC: central responsável pela intermediação de comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e entre estas e demais usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, e do Serviço Móvel Pessoal - SMP” (BRASIL, 2016, p. 3)²⁴. Com essa funcionalidade, ao se realizar uma ligação para o número desejado, aguarda-se a chamada do intérprete que fará a tradução da mensagem nas duas vias.

Figura 8 - Central de Intérpretes / Central de Intermediação de Comunicação



Fonte: Imagem capturada do portal da ICOM²⁵

O ICOM é uma tecnologia que possibilita a comunicação entre surdos e ouvintes, destinada a empresas, órgãos públicos e pessoas físicas. O serviço é um tradutor de Libras em tempo real, baseado em uma central de tradução simultânea com intérpretes profissionais disponíveis 24 horas por dia. Todas as funcionalidades do

²⁴ Para se conhecer mais sobre as CICs e suas regulamentações, indica-se a leitura da Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, que é bastante abrangente acerca do tema. Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2016/905-resolucao-n-667>. Acesso em: 12 maio 2021. No entanto, sabe-se que a implementação plena dessa Tecnologia Assistiva esbarra em necessidades tecnológicas e operacionais incompatíveis com a realidade brasileira.

²⁵ Disponível em: <https://icom-libras.com.br/experiencia/>. Acesso em: 12 maio 2021.

ICOM podem ser acessadas por celulares, tablets e computadores, bastando acessar o site ou baixar o aplicativo, disponível em Android e iPhone. Por meio de uma videochamada, o serviço triangula a comunicação entre o intérprete, o surdo e o ouvinte. O surdo também pode acionar a central para entrar em contato com qualquer empresa, entidade ou órgão governamental quando precisar solicitar um atendimento, fazer uma compra, marcar consultas médicas ou esclarecer dúvidas. O serviço também será disponibilizado, em breve, em setores de “fale conosco”, “SAC”, ouvidorias e televendas dos sites das empresas parceiras do ICOM, pelos quais a pessoa surda poderá solicitar o atendimento por meio de um atendente virtual que converse em Libras ou clicar no botão que fará contato automaticamente com a central do ICOM (REIS, 2021, p. 33).

Seguindo na apresentação de algumas Tecnologias Assistivas para os Surdos, faz-se necessário tratar dos sistemas computacionais desenvolvidos pela *Hand Talk*²⁶, *Rybená*²⁷ e *VLibras*²⁸, que traduzem conteúdos digitais (em texto, áudio e vídeo) do português para a Libras, com a utilização de avatares 3D. Em pesquisa realizada por Rocha e Melgaço (2018, p. 39) com as comunidades Surdas levantou-se o questionamento que “uma grande inovação na área de aplicativo está na criação de softwares que se dizem capazes de traduzir/interpretar da língua oral para a língua de sinais, [...], mas será que o aplicativo é capaz de fazer de fato essa tradução?”. Uma das respostas advindas desse estudo é que esses sistemas são úteis para “[...] ensinar pessoas que ainda são iniciantes na língua, por ser um método ‘simples e rápido’ além do lúdico que se apresenta no uso de avatares” (ROCHA; MELGAÇO, 2018, p. 40).

Já quando perguntado o porquê de não se utilizar o aplicativo, diferentes foram as justificativas, foram indicados problemas como a gramática que não está sendo usada corretamente nas traduções, ou comentários sobre traduções que não fazem sentido, foi utilizado o termo “português sinalizado”, esse termo nos faz pensar sobre o que está sendo dito aqui, nos expressa que a estrutura gramatical da língua de sinais não está sendo realizada e sim uma transferência de códigos, existe um equívoco dos leigos ou iniciantes de línguas de sinais de pensar que somente sinalizar diferentes palavras já está sendo dito em língua de sinais, mas isso não é realidade, a gramática das línguas de sinais são completamente diferentes das línguas orais, por isso então apareceu esse termo (ROCHA; MELGAÇO, 2018, p. 40).

“Considerando que Libras é uma língua que necessita de muita interação entre o processo de emissão e recepção, pois se utiliza de gestos, movimentos faciais e movimentos corporais para efetivação da comunicação [...]” (BRITO; SILVA; MAYNARDES, 2018, p. 381), nota-se que os sistemas computacionais (*Hand Talk*, *Rybená*, *VLibras* etc.) não conseguem abarcar os espectros comunicacionais humanos “[...] como o sentimento e as

²⁶ Disponível em: <https://www.handtalk.me/br>. Acesso em: 12 maio 2021.

²⁷ Disponível em: <https://portal.rybena.com.br/site-rybena/>. Acesso em: 12 maio 2021.

²⁸ Disponível em: <https://www.vlibras.gov.br/>. Acesso em: 12 maio 2021.

expressões faciais e corporais adequadas, que se justificam pela falta de fluência do Avatar o que não permite que ele escolha estrategicamente a melhor forma de expressar” (ROCHA; MELGAÇO, 2018, p. 43). “[...] Estes aplicativos ainda realizam apenas uma transmissão de códigos de uma língua oral para uma língua visual, não executando de fato a tradução necessária para o entendimento do contexto, pois não realiza a adaptação gramatical para a língua alvo” (ROCHA; MELGAÇO, 2018, p. 44). A seguir são apresentados alguns avatares:

Figura 9 - Hugo da *Hand Talk*



Fonte: *Hand Talk*²⁹.

Figura 10 - Rybená

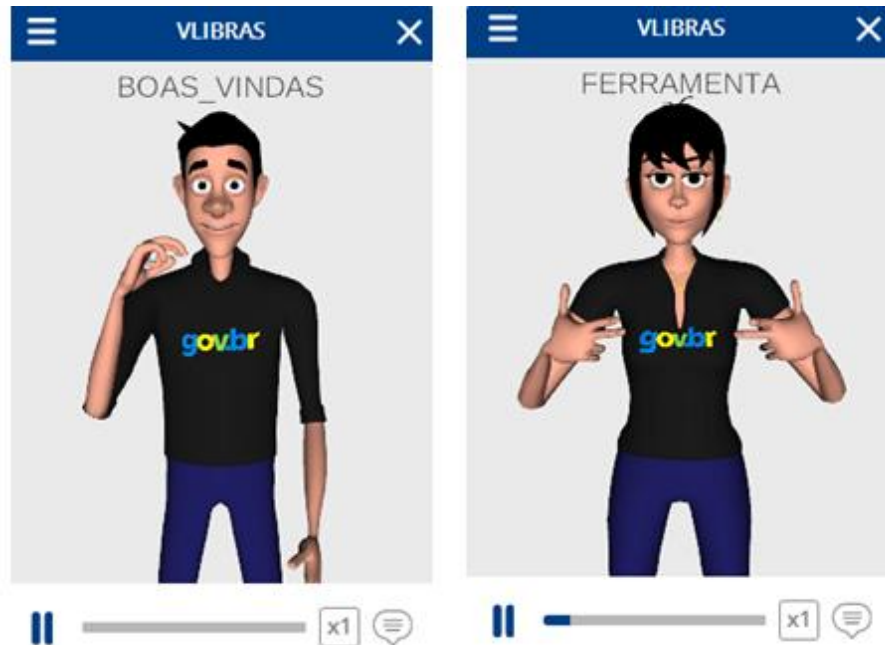


Fonte: Rybená³⁰.

²⁹ Disponível em: <https://www.handtalk.me/br>. Acesso em: 12 maio 2021.

³⁰ Disponível em: <https://portal.rybena.com.br/site-rybena/>. Acesso em: 12 maio 2021.

Figura 11 - Ícaro e Hozana da VLibras



Fonte: VLibras³¹

Recentemente, foi lançada, no Brasil, a Libras.se³², uma plataforma *online* que conecta produtores de conteúdo e intérpretes, com vistas à criação de vídeos em Libras em até 24 horas. Adicionalmente, o *smartphone*, o *tablet* e o computador, conectados à internet, são tecnologias essenciais para a interação dos Surdos, tanto com seus pares quanto com outros sujeitos sociais. As redes sociais como, por exemplo, o *WhatsApp* e o *Facebook* possibilitam aos Surdos a comunicação por meio de texto (quando dispõem dessa habilidade) ou de imagem em tempo real. No entanto, um contratempo a ser elencado é o custo de utilização, uma vez que o consumo do pacote de dados é maior, devido à interação por vídeos. Mais um exemplo de tecnologia assistiva é a *Enable Talk*³³, uma luva capaz de “ler” os sinais feitos pela mão que a usa, convertendo-os em sons. A leitura da luva é enviada, via *bluetooth*, para um aplicativo de celular que, por meio de um *software*, codifica a mensagem e a transmite em forma de som.

³¹ Disponível em: <https://www.vlibras.gov.br/>. Acesso em: 12 maio 2021.

³² Disponível em: <https://www.nsctotal.com.br/columnistas/leo-coelho/publicitario-de-floripa-desenvolve-plataforma-online-para-traducao-em-libras>. Acesso em: 12 maio 2021.

³³ Disponível em: <http://enable-talk.com/>. Acesso em: 12 maio 2021.

Figura 12 - *Enable Talk*



Fonte: *Enable Talk*

Ao se tratar das tecnologias assistivas também é preciso mencionar a Comunicação Aumentativa e Alternativa (CAA) que, embora não seja direcionada exclusivamente aos Surdos, auxilia na ampliação de habilidades de comunicação aos sujeitos que não interagem por meio da oralidade ou da escrita funcional ou que dispõem de defasagem entre sua necessidade comunicativa e sua aptidão de falar e/ou escrever. No Brasil, os sistemas simbólicos difundidos inicialmente foram o BLISS e o *Port Community System (PCS)*. Posteriormente, passaram a ser utilizados diversos outros como, por exemplo, o *Aragonese Center of Augmentative and Alternative Communication (ARASAAC)* - Centro Aragonês de Comunicação Aumentativa e Alternativa (sediado na Espanha). Esses sistemas são bastante úteis na prática educacional, com imagens de fácil reconhecimento, que podem ser combinadas com outras figuras para a constituição de processos comunicativos particularizados. Cabe salientar que textos com símbolos contribuem para o aprendizado do português escrito pelos alunos Surdos³⁴.

³⁴ Disponível em: <https://www.assistiva.com.br/ca.html>. Acesso em: 21 set. 2022.

Figura 13 - Textos com símbolos



Fonte: Assistiva - Tecnologia e Educação (SARTORETTO; BERSCH, ©2022).

Apresentadas algumas ajudas técnicas para os Surdos, é importante frisar, também, que “quando se fala de tecnologias assistivas, pensa-se muitas vezes que se trata de produtos e tecnologias de alto valor. Contudo, [...] em sua abundante parcela, [...] são adaptações de uso diário para que se tenha uma maior facilidade ao utilizar algum produto ou serviço” (SANTOS *et al.*, 2019, p. 50). Como exemplo, apresenta-se a pesquisa desenvolvida por Brito, Silva e Maynardes (2018, p. 377), que busca “[...] evidenciar como o uso de jogos com estratégias de gamificação pode ser entendido como tecnologia assistiva e meio eficaz na perspectiva do aprendizado de Libras para Surdos e não-surdos”. Para tanto, foram adaptados os jogos da Memória, Cobras e Escadas, Libras com Dados e Dominó, alcançando resultados bastante expressivos, inclusive na imersão do aluno ouvinte no campo visuogestual, afastando-o do oral-auditivo (BRITO; SILVA; MAYNARDES, 2018).

4 COMUNICAÇÃO NO CONTEXTO DOS DIREITOS HUMANOS, DA CIDADANIA E DA INCLUSÃO SOCIAL

Ao se indagar acerca de como o profissional de comunicação pode contribuir para que os Surdos se sintam parte das organizações, esta investigação se apoia em alguns sustentáculos fundamentais para a argumentação, a compreensão, a discussão e a proposição de possíveis respostas à questão-problema em análise. Nesse sentido, além de explicitar, no capítulo anterior, os aspectos essenciais acerca dos Surdos, também é imprescindível abordar temas referentes aos direitos humanos, à cidadania e à inclusão social, uma vez que a conquista de espaço no ambiente corporativo, pouco a pouco, estabelece-se ou, ao menos, tende a se estabelecer no âmbito das organizações públicas e privadas.

Assim, neste capítulo, serão abordadas as conquistas referentes aos direitos humanos, à cidadania e à inclusão social, desde séculos atrás, quando as sementes dessas discussões foram disseminadas, até a contemporaneidade, na qual leis robustas foram aprovadas e, neste momento, precisam se converter em práticas sociais. Para que as garantias legislativas permeiem a pragmática dos Surdos no convívio social, diversos percalços devem ser transpostos em direção à inclusão e aos direitos de cidadãos desses sujeitos. Entre essas barreiras, elenca-se, nesta pesquisa, a comunicacional. Nesse sentido, acredita-se que os profissionais desse campo do saber devem empreender esforços para que os Surdos não estejam nas corporações apenas por força de lei, mas se sintam pertencidos a elas.

Após discorrer sobre as diversas nuances que permeiam este estudo, faz-se necessário adentrar no cerne da problemática proposta, a comunicação organizacional, abarcando, assim como ocorreu com os demais pilares desta pesquisa, o entendimento acerca desse fenômeno e do seu papel nas organizações. A construção deste capítulo, agregada à apresentação do contexto sócio-histórico da surdez, é essencial para a compreensão das respostas subsequentes, advindas da pesquisa empírica, na qual os Surdos, bem como os ouvintes entrevistados, pavimentam os caminhos abertos nesta investigação para a constituição de uma comunicação organizacional inclusiva.

4.1 DIREITOS HUMANOS, CIDADANIA E INCLUSÃO SOCIAL

A história das leis ou acordos que garantem direitos básicos às pessoas é muito mais antiga que a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH)³⁵. Em 1689, a Declaração Inglesa de Direitos³⁶, documento que estabelecia nova governança no império inglês após o evento chamado de Revolução Gloriosa, tratava de assegurar direitos básicos aos cidadãos ingleses, como a liberdade, a justiça e a propriedade. Em 1776, os Estados Unidos proclamaram sua independência com a Declaração de Direitos de Virgínia³⁷, na qual se considerava que os homens são criados iguais e com direitos inalienáveis, como a vida, a liberdade e a busca pela felicidade. Já em 1789, com a Revolução Francesa, a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão³⁸ definia um conjunto de direitos que deveriam ser assegurados a todos os seres humanos.

Nesse contexto sócio-histórico, impulsionado pelo fim da Idade Média, no qual a discussão acerca de direitos corporificava-se, especialmente na Europa, os Surdos transgrediram da condição de ineducáveis para sujeitos capazes de adquirir conhecimento, de modo que pudessem usufruir de seus direitos. Devido à diferenciação linguística dos Surdos, a França despontou com a corrente gestualista da língua, pois, para eles, a oralidade se processa de forma não natural. Ao estudar o contexto sócio-histórico da surdez, observou-se “[...] a centralidade da questão linguística para os surdos, já que todos os direitos humanos estão, sem dúvidas, atrelados à língua e, portanto, os direitos humanos linguísticos constituem-se como basilares ao gozo dos direitos civis, sociais, políticos, econômicos e culturais” (RODRIGUES; BEER, 2016, p. 661).

As discussões acerca de direitos que eclodiam no mundo, para os Surdos, contavam com um passo antecedente, o reconhecimento da língua de sinais como condição para o alcance desses direitos. No entanto, como a história demonstra, o II Congresso Internacional de Educação de Surdos, realizado em 1880, sacramentou um profundo processo de exclusão, ao proibir o uso da língua de sinais, subtraindo desses sujeitos a real possibilidade de

³⁵ Disponível em: https://www.unicef.org/brazil/pt/resources_10133.htm. Acesso em: 16 maio 2021.

³⁶ Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Documentos-antiores-%C3%A0-cria%C3%A7%C3%A3o-da-Sociedade-das-Na%C3%A7%C3%B5es-at%C3%A9-1919/a-declaracao-inglesa-de-direitos-1689.html>. Acesso em: 16 maio 2021.

³⁷ Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Documentos-antiores-%C3%A0-cria%C3%A7%C3%A3o-da-Sociedade-das-Na%C3%A7%C3%B5es-at%C3%A9-1919/declaracao-de-direitos-do-bom-povo-de-virginia-1776.html>. Acesso em: 16 maio 2021.

³⁸ Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/Documentos-antiores-%C3%A0-cria%C3%A7%C3%A3o-da-Sociedade-das-Na%C3%A7%C3%B5es-at%C3%A9-1919/declaracao-de-direitos-do-homem-e-do-cidadao-1789.html>. Acesso em: 16 maio 2021.

aquisição de direitos, ao passo que lhes retirou o mais elementar deles. Com isso, os Surdos experimentaram um período de retrocesso frente às conquistas que haviam galgado em torno da gestualização e permaneceram relegados ao descaso e à opressão da língua majoritária por cerca de cem anos.

Por outro lado, a sociedade, de modo geral, guardava grandes expectativas com a entrada do século XX, permeado por perspectivas positivas em torno da ciência e da razão do mundo moderno, mas, contrariamente ao esperado, foi palco de duas guerras mundiais, impulsionadas, em grande medida, pela racionalidade industrial do genocídio. No âmbito dessas discussões que percorreram os primórdios do século passado e se arrastaram pelos anos subsequentes, emergiu, em 1948, no período de pós-guerra, a DUDH, aprovada na Assembleia Geral da ONU, que é considerada o grande marco da sociedade moderna na conquista de direitos. Essa Declaração suscitou um amplo e profundo debate sobre os direitos iguais e inalienáveis como fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo.

Nesse sentido, a declaração reuniu as principais correntes políticas contemporânea, pelo menos ocidentais, na tentativa de encontrar um ponto de consenso o mais amplo possível. A Declaração Universal reafirma o conjunto de direitos das revoluções burguesas (direitos de liberdade, ou direitos civis e políticos) e os estende a uma série de sujeitos que anteriormente estavam deles excluídos (proíbe a escravidão, proclama os direitos das mulheres, defende os direitos dos estrangeiros, etc.); afirma também os direitos da tradição socialista (direitos de igualdade, ou direitos econômicos e sociais) e do cristianismo social (direitos de solidariedade) e os estende aos direitos culturais (TOSI, 2005, p. 19).

A história das leis ou acordos que garantem direitos básicos às pessoas é muito mais antiga que a DUDH, porém seu conteúdo se diferencia pela pretensão expressamente universal de combater a xenofobia instaurada pelo regime nazista. É importante salientar também que a adoção dessa Declaração pelos países signatários da ONU enfrentou diversos percalços, ainda que sua adesão inicial tenha sido significativa. Logo depois de proclamada, os países envolvidos começaram a questionar sua obrigatoriedade jurídica, dando início a uma disputa sobre como vinculá-los àquelas disposições, advindas de um tratado internacional. Essa controvérsia se estendeu por quase vinte anos, culminando com a adoção de dois pactos distintos, o Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos³⁹ e o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais⁴⁰.

³⁹ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0592.htm. Acesso em: 16 maio 2021.

⁴⁰ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0591.htm. Acesso em: 16 maio 2021.

O primeiro trata da garantia de acesso à justiça e à participação política e o segundo estabelece a garantia de direitos econômicos, sociais e culturais de pessoas físicas que constituem a população de um país-membro da ONU. Assim, apesar de a DUDH não possuir caráter legalmente obrigatório, passou a ser o ponto de referência para a criação de leis nos países que se identificam como democracias legitimadas, consolidando “a afirmação de uma ética universal ao consagrar um consenso sobre valores de cunho universal a serem seguidos pelos Estados” (PIOVESAN, 2013, p. 209). A DUDH e os dois Pactos Internacionais constituem, em conjunto, a Carta Internacional dos Direitos Humanos, que embasaram a internacionalização dos direitos do homem (TOSI, 2005).

“Assim, para além das garantias das liberdades individuais e dos direitos sociais, há os direitos humanos que, transcendendo o indivíduo, constituem-se como bem fundamental da humanidade (como um todo)” (BALDISSERA, 2019, p. 77). “Paralelamente, em numerosos países, sob a pressão dos movimentos comunitários e sociais, assistimos à consolidação dos Estados de direito, ao reforço das garantias das liberdades negativas [...] e ao alargamento das liberdades positivas [...]” (SACHS, 1998, p. 149). Trata-se da imbricação entre os direitos humanos e a cidadania como componentes indissociáveis da constituição de uma sociedade mais justa, solidária e inclusiva. “No sentido moderno, cidadania é um conceito derivado da Revolução Francesa (1789) para designar o conjunto de membros da sociedade que têm direitos e decidem o destino do Estado” (FUNARI, 2008, p. 49).

Em outras palavras, os direitos humanos são garantias de proteção dos seres humanos contra ações (ou falta de ações) de governos ou de outras pessoas que possam colocar em risco a dignidade humana, ou seja, correspondem aos direitos e às liberdades básicas que garantem uma vida decente a todas as pessoas. Já a cidadania, atrelada ao conceito de cidade, consiste no grupo de direitos e deveres civis, políticos e sociais exercidos pelos sujeitos que vivem em sociedade. Enquanto os direitos humanos se propõem universalizantes, a cidadania está diretamente atrelada a um povo, uma nação, um território. Em linhas gerais, o cidadão é a pessoa que vive na cidade, compartilhando os direitos e os deveres inerentes ao espaço em que habita, no qual convive com outros sujeitos sociais.

Marshall (1967) defende um modelo de cidadania pleno, com base na sociedade inglesa, atrelado à adoção dos direitos civis, políticos e sociais nessa ordem e com cronologia suficiente para o amadurecimento da sociedade em cada estágio, antes de migrar para o patamar de direitos subsequentes. Nesse sentido, os direitos civis correspondem à liberdade de ir e vir, de contratar, de imprensa, de manifestação religiosa, de propriedade e de justiça. Os direitos políticos referem-se à possibilidade de participação na formação do corpo político,

como agente ou eleitor, cujas instituições correspondentes seriam o parlamento e o governo local. Já os direitos sociais se relacionam ao bem-estar econômico, à segurança, à participação no sistema educacional e previdenciário, entre outros.

Nessa coexistência entre direitos humanos e cidadania, com o advento da DUDH, uma série de tratados internacionais expandiram o escopo dos direitos humanos e passaram a ser incorporados como normas jurídicas em dados territórios e a reger os direitos e deveres de cada cidadão. Esses tratados internacionais incluem a Convenção para a Prevenção e a Repressão do Crime de Genocídio (1948)⁴¹, a Convenção Internacional sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial (1965)⁴², a Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (1979)⁴³, a Convenção sobre os Direitos da Criança (1989)⁴⁴ e a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo (2006)⁴⁵, entre outras.

Essa última tem como propósito “promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente” (BRASIL, 2009, p. 3). Ademais, destaca-se, como parte da Convenção, a defesa do “direito à liberdade de expressão e opinião, inclusive à liberdade de buscar, receber e compartilhar informações e ideias, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas e por intermédio de todas as formas de comunicação de sua escolha [...]” (BRASIL, 2009, p. 9).

Apesar de a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo trazer em sua denominação o termo deficiência, que é contrário ao defendido pelos Surdos, sua concepção baseia-se no modelo social (rechaçando o modelo médico) e convergindo, nesse ponto, com as lutas empreendidas pelas comunidades Surdas. No bojo dessa norma jurídica, há um reconhecimento dos Surdos, da língua de sinais, dos intérpretes de Libras, entre outras temáticas de interesse desses sujeitos. Do mesmo modo, o Estatuto da Pessoa com Deficiência, que é inspirado na Convenção, também defende os

⁴¹ Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1950-1959/decreto-30822-6-maio-1952-339476-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 18 maio 2021.

⁴² Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/D65810.html. Acesso em: 18 maio 2021.

⁴³ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4377.htm. Acesso em: 12 maio 2021.

⁴⁴ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d99710.htm. Acesso em: 12 maio 2021.

⁴⁵ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm. Acesso em: 18 maio 2021.

direitos dos Surdos, sendo explícito, inclusive, acerca das escolas e classes bilíngues. Os princípios da presente Convenção são:

a) o respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas e a independência das pessoas; b) a não-discriminação; c) a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade; d) o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade; e) a igualdade de oportunidades; f) a acessibilidade; g) a igualdade entre o homem e a mulher; h) o respeito pelo desenvolvimento das capacidades das crianças com deficiência e pelo direito das crianças com deficiência de preservar sua identidade (BRASIL, 2009, p. 3).

Nessa Convenção, clarifica-se a concepção de língua, que “abrange as línguas faladas e de sinais e outras formas de comunicação não-falada” (BRASIL, 2009, p. 3). Também garante o direito de “oferecer formas de assistência humana ou animal e serviços de mediadores, incluindo guias, leitores e intérpretes profissionais da língua de sinais, para facilitar o acesso aos edifícios e outras instalações abertas ao público ou de uso público” (BRASIL, 2009, p. 7), uma vez que esses sujeitos devem ter o direito à acessibilidade garantido. Além disso, com vistas à liberdade de expressão e de opinião e ao acesso à informação, a Convenção garante o direito de “aceitar e facilitar, em trâmites oficiais, o uso de línguas de sinais, braille, comunicação aumentativa e alternativa, e de todos os demais meios, modos e formatos acessíveis de comunicação, à escolha das pessoas com deficiência”, bem como “reconhecer e promover o uso de línguas de sinais” (BRASIL, 2009, p. 10).

No tocante à educação, a Convenção visa à “facilitação do aprendizado da língua de sinais e promoção da identidade linguística da comunidade surda” (BRASIL, 2009, p. 12). Igualmente, busca a “garantia de que a educação de pessoas, em particular crianças cegas, surdocegas e surdas, seja ministrada nas línguas e nos modos e meios de comunicação mais adequados ao indivíduo e em ambientes que favoreçam ao máximo seu desenvolvimento acadêmico e social” (BRASIL, 2009, p. 11). Nesse contexto, Rodrigues e Beer (2016, p. 662) afirmam que a “[...] língua de sinais na educação de surdos precisa ser reconhecida como um direito, pois ela é um elemento basilar de constituição da cidadania e de gozo dos demais direitos civis, sociais, políticos, econômicos e culturais”. Em relação ao direito à educação, a Convenção ainda traz que:

A fim de contribuir para o exercício desse direito, os Estados Partes tomarão medidas apropriadas para empregar professores, inclusive professores com deficiência, habilitados para o ensino da língua de sinais e/ou do braille, e para capacitar profissionais e equipes atuantes em todos os níveis de ensino. Essa capacitação incorporará a conscientização da deficiência e a utilização de modos, meios e formatos apropriados de comunicação aumentativa e alternativa, e técnicas e

materiais pedagógicos, como apoios para pessoas com deficiência (BRASIL, 2009, p. 12).

Isso significa que o sistema educacional do país deve ser reconfigurado em busca de novos parâmetros de ensino-aprendizagem que contemplem as diferenças, o que pode ser observado, por exemplo, na já mencionada Lei nº 13.005/2014, que aprova o Plano Nacional de Educação (PNE) (BRASIL, 2014b). A Convenção também garante direitos relativos à participação cultural e recreativa, bem como ao lazer e ao esporte, sacramentando que “as pessoas com deficiência farão jus, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, a que sua identidade cultural e linguística específica seja reconhecida e apoiada, incluindo as línguas de sinais e a cultura surda” (BRASIL, 2009, p. 15).

Nesse sentido, não restam dúvidas de que a aquisição da língua de sinais e a valorização da cultura Surda são imprescindíveis para que os Surdos alcancem, de modo progressivo, a cidadania. Desse modo, a língua de sinais, como essência da constituição da cultura Surda, merece destaque nos estudos empreendidos acerca desses sujeitos, por isso, a importância indiscutível da Lei nº 10.436/2002 e do Decreto nº 5.626/2005. A Convenção, por sua vez, reconhece a língua de sinais como forma de comunicação e estabelece uma série de direitos aos Surdos, fortalecendo, ainda mais, as garantias desses sujeitos à participação social.

Essa Convenção foi concebida, conjuntamente, por diversos países e assinada, em 2006, nos Estados Unidos, durante a Assembleia Geral da ONU. Com essas explicações, é possível conectar a tríade direitos humanos, cidadania e inclusão social. Apenas para sacramentar essa correlação, os primeiros pretendem-se universais, a partir de tratados internacionais como, por exemplo, a Convenção da ONU. Tomando como exemplo o Brasil, esse documento foi incorporado ao ordenamento jurídico do país com prerrogativa de emenda constitucional e promulgado em 2009, passando a reger a sociedade brasileira como parte da Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988).

Isso significa dizer que essa Convenção, além de ser um tratado internacional de direitos humanos, ao se tornar parte da legislação brasileira, passa a ser normativa obrigatória para a constituição de cidadãos, ao passo que cidadania é justamente o conjunto de direitos e deveres dos sujeitos na sociedade em que vivem. No entanto, para que isso ocorra na prática, a inclusão é uma premissa, que deve ultrapassar o âmbito legislativo e reger as interações sociais cotidianas. Contudo, “sem que os cidadãos compartilhem virtudes cívicas dificilmente as leis encontram vigência. Pois [...], frequentemente, encontramos situações de violação e

desrespeito as quais, embora proibidas pelas leis, se mantêm nos velhos hábitos ainda não alterados” (REIS, 2012, p. 396).

4.1.1 Cidadania e inclusão dos Surdos no Brasil

Antes de explanar especificamente acerca do cidadão Surdo brasileiro, é importante que se compreenda, de forma mais ampla, a cidadania no país, pois esse processo ocorreu de modo diferente do modelo apresentado por Marshall (1967), por exemplo, no qual os direitos civis, políticos e sociais foram adquiridos nessa ordem e contaram com um período de amadurecimento entre um e outro. Esse seria um percurso natural para a construção da cidadania, no entanto, tal processo ocorreu de maneira diversa no Brasil. É importante destacar que desde o descobrimento (1500) até a independência (1822) não havia a noção de estado democrático e de cidadania, pois se tratava de uma sociedade genuinamente escravocrata, formada essencialmente por latifúndio de monocultura, dificultando o acesso à terra por parte da população (CARVALHO, 2002).

Além disso, durante esse período, o Brasil era colônia de Portugal, ou seja, não existia o estado brasileiro como garantidor de direitos, condição para a existência da cidadania. Nos países vizinhos, a Proclamação da República ocorreu logo após a independência, mas, no caso brasileiro, permaneceu a monarquia, pois não havia interesse do príncipe em acabar com essa forma de governo, nem com a escravidão e tampouco correr o risco de que o território do país fosse dividido, como ocorreu com as colônias espanholas. Em 1824, foi criada a primeira constituição brasileira, inclusive, bem avançada para o período, pois os analfabetos podiam votar, mas os eleitores tinham que ser homens, livres e ganhar acima de uma determinada quantia (CARVALHO, 2002).

No entanto, as pessoas desconheciam o poder do voto e, em função disso, o direito político não se revelou como uma conquista significativa. A noção de direitos e a aquisição da cidadania está diretamente atrelada ao desenvolvimento educacional. No Brasil, diferentemente dos países de colonização espanhola, as universidades foram implantadas tardiamente e o mesmo ocorreu com o acesso à educação pública para todos. Nesse contexto, o voto se tornou moeda de troca, pois a população que podia exercer esse direito, embora não tivesse plena noção de sua importância, passou a perceber que as pessoas com maior poder aquisitivo davam valor a ele (CARVALHO, 2002).

Se o processo educacional no Brasil era incipiente, isso também abarcava os Surdos, de todo modo, como já mencionado, em 1855 chegou ao Brasil o professor surdo francês

Eduard Huet, convidado pelo imperador Dom Pedro II para a abertura de uma escola para Surdos. Assim, em 1857, foi fundada, no Rio de Janeiro, essa escola, conhecida atualmente como Ines e firmada como um centro de referência para os Surdos no país. No entanto, 23 anos após essa conquista, mais precisamente em 1880, como já salientado anteriormente, o II Congresso Internacional de Educação de Surdos proibiu o uso da língua de sinais. No ano seguinte, 1881, essa censura se estendeu ao Brasil (SABANAI, 2007), resultando em um retrocesso que durou cerca de um século.

Também em 1881, o Brasil instituiu uma nova constituição, na qual o voto passou a ser facultativo e os analfabetos tiveram esse direito suprimido. Com a Proclamação da República, em 1889, houve uma redução ainda mais expressiva da participação popular e emergiu, com grande força, a ideia do coronelismo, que permeou o período da República Velha (1889-1930). Em 1930, Vargas chega ao poder, com grande apoio popular, e implementa algumas medidas nacionalistas, envolvendo mais a população e a própria imprensa com a situação do país. Nesse período, estabeleceu-se o voto secreto, bem como o direito das mulheres em votar. Além disso, foi possível notar traços de direitos políticos, sociais e civis emergindo no seio social, mas de modo muito frágil (CARVALHO, 2002).

Quando havia indícios de que se estava caminhando rumo à legitimidade do processo democrático, promessa de Vargas ao tomar o poder em 1930, há o golpe de estado dado por ele em 1937, criando o Estado Novo, que durou até 1945. Nesse período, mais uma vez, a fragilidade da cidadania brasileira se mostrou presente e vários direitos políticos, civis e sociais foram suprimidos. A ditadura instaurada por Vargas pautou-se em um processo de troca, instituindo direitos sociais, como a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), ao mesmo tempo em que retirava da população direitos políticos e civis. Isso demonstra as históricas idas e vindas em relação aos direitos dos brasileiros (CARVALHO, 2002). Com isso, é possível observar a fragilidade da cidadania brasileira, que até hoje sofre as consequências dessa inconstância.

Em 1946, ano subsequente ao que marcou a saída de Vargas do governo, instituiu-se uma nova constituição, considerada bastante democrática. Com a chegada de Juscelino Kubitschek ao poder, em 1956, o Brasil começou a se industrializar e a construir a infraestrutura necessária para o desenvolvimento, embora tenha contraído grandes empréstimos internacionais em nome dessa modernização. Na sequência, Jânio Quadros chega ao poder, tendo como vice-presidente João Goulart (ex-ministro da fazenda de Vargas). O presidente renunciou após pouco tempo de mandato e Goulart assumiu o governo

prometendo educação para todos, reforma agrária e reforma financeira, desagradando os mandatários dessa época, que o viam como comunista (CARVALHO, 2002).

Nesse contexto, em 1964, ocorreu o golpe militar, pondo fim à democracia e à frágil cidadania instaurada nos anos anteriores. Durante esse período, foram estabelecidos atos institucionais, que se sobrepunham à constituição e podiam, inclusive, contrariá-la. Esses atos suprimiram, pouco a pouco, vários direitos civis e políticos das pessoas. Desse modo, resgatando o modelo inglês de cidadania, nota-se que além de o Brasil não conquistar os direitos civis, políticos e sociais, nessa ordem e com o tempo necessário de maturação entre eles, ainda foi constantemente marcado pelas idas e vindas na aquisição de direitos. É essencial destacar, ainda, que em função dessa inversão, a aquisição dos direitos sociais não soava como tal, mas como benefício advindo do governo, sob os quais devia-se gratidão (CARVALHO, 2002).

Com isso, a cidadania brasileira, ou, ao menos, os traços dela, correspondia a um modelo passivo e receptor em vez de ser ativo e reivindicador. A ditadura militar vivenciou altos e baixos em relação ao ciclo econômico, que esteve em uma fase positiva nos primeiros anos de regime, mas, na sequência, entrou em declínio, perdendo o apoio da burguesia (CARVALHO, 2002). O Brasil passou por um período de 10 anos de redemocratização, de 1975 a 1985 e, nesse período, mais especificamente em 1977, foi criada a Federação Nacional de Educação e Integração dos Deficientes Auditivos (Feneida), composta apenas por pessoas ouvintes envolvidas com a problemática da surdez. Dez anos mais tarde, a Feneida se transformou na Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (Feneis), importante instituição que está em atividade até os dias de hoje (RAMOS, 2004).

Pode-se dizer que a década de 1980, permeada pelo processo de redemocratização do Brasil, foi marcante em diversos aspectos, inclusive, como já mencionado, para o início dos estudos linguísticos da Libras, que, posteriormente, resultaram na aprovação da lei que a reconhece como meio legal de comunicação e expressão e, na sequência, do decreto que a regulamenta. Os movimentos sociais foram decisivos para a conquista de direitos e garantias das pessoas com deficiência no texto constitucional, como se pode observar no depoimento oral, abaixo referenciado, proferido por Romeu Kazumi Sassaki, em 2009, e constante em Lanna Júnior (2010, p. 69):

Em 1986, já estava pronto o anteprojeto da Constituição. Se você comparar o anteprojeto com a Constituição de 1988, vai ver a grande diferença, o quanto nós conseguimos interferir. O anteprojeto era muito fraco, com aquela visão antiga, paternalista, sobre pessoas com deficiência. Ali realmente nós crescemos.

Nesse depoimento de Sasaki, pode-se observar a importância das mobilizações para a conquista de direitos das pessoas com deficiência na Constituição Federal de 1988, pois “as mudanças [...] ocorrem por pressão social. Para tanto, a sociedade civil se mobiliza e os movimentos sociais são uma das formas de organização que impulsionam a sociedade a avançar no respeito aos direitos das pessoas e do meio ambiente” (PERUZZO, 2019, p. 33). É importante que se compreenda que, por vezes, apresentam-se, neste estudo, legislações específicas para os Surdos e outras mais genéricas, referentes às pessoas com deficiência, mas que os envolvem, ao serem englobados nesse contexto mais geral das conquistas de direitos. Assim, em 1991, foi aprovada a Lei nº 8.213, conhecida como Lei de Cotas, que estabeleceu os percentuais que as empresas devem contratar de pessoas com deficiência em relação ao número de empregados que dispõem (BRASIL, 1991).

Com essa Lei, pouco a pouco, as pessoas com deficiência passaram a adentrar no ambiente organizacional e apesar dos percalços linguísticos e educacionais vivenciados pelos Surdos na própria concorrência cotizada, esses sujeitos, por consequência, também têm assegurados seus direitos de estarem nas corporações. Como já mencionado, em 1993, teve início um Projeto de Lei para regulamentar a Libras no país e, em 2002, foi aprovada a Lei nº 10.436, que reconheceu a Libras como meio legal de comunicação no Brasil, sendo regulamentada em 2005, pelo Decreto nº 5.626, que, em alguns trechos, teve sua redação alterada pelo Decreto nº 9.656, de 2018. Pode-se dizer que a partir da aprovação e da regulamentação dessa Lei teve início, ao menos de forma mais expressiva, o processo de cidadania do Surdo no Brasil (BRASIL, 2002, 2005, 2018).

Pela centralidade e relevância do conteúdo da Lei nº 10.436/2002 para os Surdos, inclusive para que a própria concorrência nas cotas não perpetue a exclusão desses sujeitos, serão apresentados os artigos e os parágrafos que a compõem. Sendo assim, em seu artigo 1º, “é reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais - Libras e outros recursos de expressão a ela associados” (BRASIL, 2002, p. 1). Isso implica dizer que a Libras passa a ser assentida como língua brasileira, assim como o português e, por isso, os Surdos defendem, enfaticamente, que não se trata de uma linguagem, mas sim de uma língua oficialmente instituída. Em seguida, apresenta-se o parágrafo único do artigo primeiro:

Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil (BRASIL, 2002, p. 1).

Já em seu artigo 2º, a presente Lei afirma que “deve ser garantido, por parte do poder público em geral e empresas concessionárias de serviços públicos, formas institucionalizadas de apoiar o uso e difusão da [...] Libras como meio de comunicação objetiva e de utilização corrente das comunidades surdas do Brasil” (BRASIL, 2002, p. 1). Desse conteúdo, depreende-se o compromisso que os entes públicos devem assumir na disseminação da língua de sinais e, no artigo 3º, adentra-se, especificamente, na área da saúde, ao ressaltar que “as instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva, de acordo com as normas legais em vigor” (BRASIL, 2002, p. 1). Na sequência, apresentam-se o artigo 4º e o seu parágrafo único.

Art. 4º O sistema educacional federal e os sistemas educacionais estaduais, municipais e do Distrito Federal devem garantir a inclusão nos cursos de formação de Educação Especial, de Fonoaudiologia e de Magistério, em seus níveis médio e superior, do ensino da Língua Brasileira de Sinais - Libras, como parte integrante dos Parâmetros Curriculares Nacionais - PCNs, conforme legislação vigente (BRASIL, 2002, p. 1).

Nesse trecho, nota-se o direito do Surdo em participar, efetivamente, do sistema educacional, utilizando-se de suas habilidades linguísticas, e ressalta-se, por outro lado, no parágrafo único desse artigo, que “a Libras não poderá substituir a modalidade escrita da língua portuguesa” (BRASIL, 2002, p. 1), o que pressupõe a relevância do bilinguismo no sistema educacional do país. Após adentrar nas nuances da Lei nº 10.436, essencial para a constituição da cidadania e para a inclusão dos Surdos no Brasil, e em alguns trechos da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, considerada imprescindível para a inclusão social, no tópico “Direitos humanos, cidadania e inclusão social”, mergulha-se, na sequência, na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) - Estatuto da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015).

Esse Estatuto tem como base a Convenção, ratificada pelo Congresso Nacional por meio do Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008, e promulgada pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, data de início de sua vigência (BRASIL, 2008b, 2009). No artigo 1º, apresentam-se os propósitos do Estatuto, que se destina “a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania”. Além desse artigo, expõe-se, na sequência, alguns trechos fundamentais para as comunidades Surdas. É importante destacar

que embora o termo “Surdo” não apareça no texto da Lei, há vários artigos direcionados a esses sujeitos. Assim, no artigo 3º explana-se acerca de alguns conceitos elementares, conforme apresentado no inciso V:

Comunicação: forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações (BRASIL, 2015. p. 2).

Nesse inciso, reconhece-se e sacramenta-se a Libras como forma de comunicação existente no Brasil. Já no *caput* do artigo 28, afirma-se que “incumbe ao poder público assegurar, criar, desenvolver, implementar, incentivar, acompanhar e avaliar” (BRASIL, 2015, p. 6), desmembrando essas responsabilidades em diversos incisos, dos quais foram selecionados aqueles mais relevantes para os Surdos, como “IV - oferta de educação bilíngue, em Libras como primeira língua e na modalidade escrita da língua portuguesa como segunda língua, em escolas e classes bilíngues e em escolas inclusivas” (BRASIL, 2015. p. 6). Além disso, aborda-se, no inciso XI, a “formação e disponibilização de professores para o atendimento educacional especializado, de tradutores e intérpretes da Libras, de guias intérpretes e de profissionais de apoio” (BRASIL, 2015, p. 7).

Ainda seguindo nos incisos do artigo 28, no XII trata-se da “oferta de ensino da Libras, do Sistema Braille e de uso de recursos de tecnologia assistiva, de forma a ampliar habilidades funcionais dos estudantes, promovendo sua autonomia e participação” (BRASIL, 2015. p. 7). O parágrafo 2º desse artigo, em referência ao inciso XI, afirma que “os tradutores e intérpretes da Libras atuantes na educação básica devem, no mínimo, possuir ensino médio completo e certificado de proficiência na Libras” (BRASIL, 2015. p. 7). Além disso, também estabelece requisitos para os atuantes no ensino superior, definindo que “os tradutores e intérpretes da Libras, quando direcionados à tarefa de interpretar nas salas de aula dos cursos de graduação e pós-graduação, devem possuir nível superior, com habilitação, prioritariamente, em Tradução e Interpretação em Libras” (BRASIL, 2015. p. 7).

No artigo 30, afirma-se que “nos processos seletivos para ingresso e permanência nos cursos oferecidos pelas instituições de ensino superior e de educação profissional e tecnológica, públicas e privadas, devem ser adotadas as seguintes medidas: [...] VII - tradução completa do edital e de suas retificações em Libras” (BRASIL, 2015. p. 7). Já o artigo 67 apresenta que “os serviços de radiodifusão de sons e imagens devem permitir o uso

dos seguintes recursos, entre outros: [...] II - janela com intérprete da Libras” (BRASIL, 2015. p. 14). Nota-se que, em regra, esse recurso ainda é pouco utilizado na programação das emissoras de televisão do país, sendo aplicado com maior frequência nos canais públicos como a TV Cultura, TV Brasil, TV Câmara, TV Senado, TV Justiça, além da TV Ines, que é vinculada ao Ministério da Educação e conta com transmissão bilíngue em Libras e com legenda em Língua Portuguesa durante as 24 horas de programação.

Art. 68. O poder público deve adotar mecanismos de incentivo à produção, à edição, à difusão, à distribuição e à comercialização de livros em formatos acessíveis, inclusive em publicações da administração pública ou financiadas com recursos públicos, com vistas a garantir à pessoa com deficiência o direito de acesso à leitura, à informação e à comunicação. § 3º O poder público deve estimular e apoiar a adaptação e a produção de artigos científicos em formato acessível, inclusive em Libras (BRASIL, 2015. p. 14).

O Estatuto ainda traz, no artigo 73, que “cabera ao poder público, diretamente ou em parceria com organizações da sociedade civil, promover a capacitação de tradutores e intérpretes da Libras, de guias intérpretes e de profissionais habilitados em Braille, audiodescrição, estenotipia e legendagem” (BRASIL, 2015. p. 15). Já o artigo 109, altera alguns trechos da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997 - Código de Trânsito Brasileiro – (BRASIL, 1997), e apresenta, no artigo 147-A, que “ao candidato com deficiência auditiva é assegurada acessibilidade de comunicação, mediante emprego de tecnologias assistivas ou de ajudas técnicas em todas as etapas do processo de habilitação” (BRASIL, 2015. p. 23), delineando, nos parágrafos do presente artigo, que:

§ 1º O material didático audiovisual utilizado em aulas teóricas dos cursos que precedem os exames previstos no art. 147 desta Lei deve ser acessível, por meio de subtítulo com legenda oculta associada à tradução simultânea em Libras. § 2º É assegurado também ao candidato com deficiência auditiva requerer, no ato de sua inscrição, os serviços de intérprete da Libras, para acompanhamento em aulas práticas e teóricas (BRASIL, 2015. p. 23).

Em relação à inclusão dos Surdos, também se faz necessário citar alguns parâmetros estabelecidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), como a Norma Brasileira (NBR) 9050/2020 (quarta edição), que trata da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. A NBR 15290/2016, que dispõe sobre a acessibilidade em comunicação na televisão, a NBR 15599/2008, intitulada acessibilidade - comunicação na prestação de serviços, bem como duas das três normas que compõem o rol da NBR 15610, que estabelece parâmetros de acessibilidade para a televisão digital terrestre,

sendo a NBR 15610-1/2011, com ferramentas de texto, e a NBR 15610-3/2016, com a Língua Brasileira de Sinais (Libras).

A NBR 9050/2020 é bastante ampla e “[...] estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto ao projeto, construção, instalação e adaptação do meio urbano e rural, e de edificações às condições de acessibilidade” (ABNT, 2020, p. 1), adentrando em aspectos relativos à ergonomia, pessoa com mobilidade reduzida, cadeira de rodas, mobiliário, pessoa com deficiência física, piso antiderrapante, piso tátil, sinalização tátil e projeto urbanístico. Para os Surdos, especificamente, o desenho universal prevê informação de fácil percepção, apresentada em diferentes modos, entre os quais se encontra a visual. Também determina o local (em plateias, palcos, bastidores, entre outros) para o posicionamento do intérprete de Libras, que deve ser identificado com o símbolo internacional da surdez⁴⁶ (apresentado na Figura 14), bem como a iluminação adequada que deve recair sobre o referido profissional.

Figura 14 - Símbolo Internacional da Surdez



Fonte: NBR 9050 (ABNT, 2020, p. 42).

No tocante ao símbolo, este deve ser utilizado em todos os locais que destinem equipamentos, produtos, procedimentos ou serviços para pessoas com deficiência auditiva. A NBR 9050/2020 também normatiza os alarmes de emergência, as máquinas de autoatendimento para compra de produtos e os bens tombados para que as informações sejam apresentadas de formas variadas, incluindo a visual. Nos cinemas, teatros, auditórios e similares devem ser ofertados dispositivos de tecnologia assistiva para atender às pessoas com deficiência auditiva e ser garantidas disposições especiais para a presença física de intérprete de Libras e de guias-intérpretes, com projeção em tela da imagem do intérprete sempre que a distância não permitir sua visualização direta.

⁴⁶ A representação e o uso do símbolo internacional da surdez estão estabelecidos na Lei Federal nº 8.160, de 8 janeiro de 1991.

Também aborda os sistemas de comunicação ou serviços de apoio para pessoas com deficiência auditiva, que podem ser por meio de recursos eletrônicos que permitam o acompanhamento de legendas em tempo real ou intérprete de Libras com a projeção em tela da imagem sempre que a distância não permitir sua visualização direta. Ademais, a NBR 9050 trata de locais de hospedagem, destacando que os dispositivos de sinalização e alarme de emergência devem alertar, inclusive, as pessoas com deficiência auditiva. Por fim, nas escolas, recomenda-se que elementos do mobiliário interno sejam acessíveis, garantindo-se as áreas de aproximação e manobra e as faixas de alcance manual, visual e auditivo.

A NBR 15599/2008, “[...] fornece diretrizes gerais a serem observadas para acessibilidade em comunicação na prestação de serviços, consideradas as diversas condições e percepção e cognição, com ou sem a ajuda de tecnologia assistiva ou outra que complemente necessidades individuais” (ABNT, 2008, p. 1). Desse modo, aborda as diretrizes para a identificação da acessibilidade, adentrando nos símbolos de identificação para pessoas com surdez e usuárias de Libras e para pessoas surdo-cegas. Além disso, também apresenta os símbolos que identificam a acessibilidade por meio do telefone aos Surdos. Tal norma ainda estabelece os requisitos, as atitudes e os procedimentos para os serviços de intérpretes de Libras e de guia intérprete (pessoas Surdo-cegas). Adicionalmente, esclarece algumas características dos sujeitos Surdos e dos Surdo-cegos, detalhando que nem todos sabem Libras, que alguns possuem visão ou audição residual, entre outros aspectos.

A NBR 15290/2016 (segunda edição), de acessibilidade em comunicação na televisão, trata de temas relativos “[...] à legendagem, à audiodescrição, à língua de sinais e ao sistema de alerta de emergência, [...] considerando as diversas condições de percepção e cognição, com ou sem a ajuda de sistema assistivo ou outro que complemente necessidades individuais” (ABNT, 2016a, p. 1). A NBR 15610-1/2011 “[...] complementa as especificações para as ferramentas de acessibilidade *closed caption* e legendas do sistema brasileiro de televisão digital terrestre, além de prover orientações para sua implementação” (ABNT, 2011, p. 1). Por fim, a NBR 15610-3/2016 “[...] apresenta uma proposta de protocolo de transmissão de conteúdos em [...] LIBRAS para o Sistema Brasileiro de Televisão Digital Terrestre (SBTVD), compreendendo o sistema de codificação de LIBRAS na transmissão e o processo de decodificação na recepção” (ABNT, 2016b, p. 1).

A Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), aprova o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de Interesse Coletivo. Essa Resolução objetiva “[...] propiciar às pessoas com deficiência a fruição de serviços de telecomunicações e a utilização de

equipamentos de telecomunicações em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio da supressão das barreiras à comunicação e à informação” (BRASIL, 2016, p. 2). No entanto, sabe-se que tanto essa Resolução quanto as Leis, os Decretos e as Normas referenciados neste estudo, embora sejam conquistas de direitos essenciais aos Surdos, ainda se encontram em estágio inicial de implementação, esbarrando, muitas vezes, em barreiras de difícil transposição, devido às condições precárias de infraestrutura, do sistema educacional, entre outras, do país.

Como já salientado, nas legislações ou normativas, como essa da Anatel, em geral, faz-se uso do termo “pessoa com deficiência”, ou, em leis mais antigas, utilizam-se outras terminologias empregadas na época de sua publicação, como “portador de deficiência”, “portador de necessidade especial”, entre outras. No entanto, para esta investigação, extrai-se a essência do conteúdo apresentado e a aplicabilidade na vida dos Surdos, em benefício da inclusão e da cidadania. Apesar das inúmeras conquistas elencadas até o momento, a Libras é pouco utilizada entre os ouvintes, embora sua disseminação seja progressiva. Nessa perspectiva, para que o Surdo seja, de fato, um cidadão brasileiro, nota-se que há uma legislação robusta acerca do tema, mas que ainda é pouco aplicada na prática.

Assim sendo, ser cidadã/cidadão é ter o direito de participar como sujeito ativo da feitura da sociedade e de poder compartilhar das benesses do desenvolvimento histórico, usufruir da riqueza gerada socialmente, inclusive do respeito aos valores consagrados à dignidade humana, com igualdade e liberdade; portanto, independentemente de classe social, condição de gênero, etnia, características físicas, procedência e assim por diante. Cidadania também remete à participação (PERUZZO, 2019, p. 27).

Nesse sentido, para que os Surdos tenham, cada vez mais, consciência dos seus direitos de cidadão, é necessário que participem de um sistema educacional bilíngue, acessível e de qualidade, que os possibilitem reivindicar seus direitos estabelecidos por lei. Para tanto, a língua de sinais precisa ser reconhecida, na prática, como um direito primordial na educação de Surdos, com vistas à constituição da cidadania. “Historicamente o Estado demora em reconhecer direitos e só o faz diante da pressão da sociedade. A história da cidadania no mundo ocidental mostra que as lutas para o reconhecimento e a ampliação do seu status [...] são antigas e as conquistas são lentas” (PERUZZO, 2019, p. 28).

Assim, é essencial que se compreenda que “concedida pelo Estado, na ativa cidadania o cidadão, valendo-se de seus direitos e deveres, é fundamentalmente participante político e instituidor de direitos que alargam essa participação” (TUZZO; FIGUEIREDO, 2015, p. 26). Como se observou em Carvalho (2002), a fragilidade da cidadania brasileira não alcança

apenas os Surdos, mas também os demais membros da sociedade, visto que a aquisição de direitos no país se deu tardiamente, com base em conquistas e supressões, além de ter ocorrido em ordem inversa à proposta por Marshall (1967), implicando em considerar direito como benefício e não como uma obrigação do Estado em favor do cidadão, ao qual também compete deveres. A sociabilidade é um direito dos Surdos, em direção à construção da cidadania desses sujeitos.

4.1.2 Inclusão dos Surdos nas organizações brasileiras

No Brasil, segundo dados da Cartilha do Censo 2010 - Pessoas com Deficiência, da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) (2012), com uma população aproximada, à época, de 190 milhões de habitantes, 23,9% contam com, ao menos, um tipo de deficiência⁴⁷, seja visual (18,6%), auditiva (5,10%), motora (7%) ou intelectual (1,4%). De acordo com esses dados, mais de 45 milhões de pessoas (aproximadamente um em cada quatro residentes no país) tem alguma deficiência e o quantitativo populacional com diversidade auditiva equivale a cerca de 9,7 milhões de habitantes. O Censo 2010 também identificou o percentual de brasileiros acometidos por essas deficiências em maior grau de severidade, obtendo a fração de 8,3%, sendo visual (3,46%), auditiva (1,12%), motora (2,33%) ou intelectual (1,4%).

Em 2019, a sondagem realizada pela Locomotiva Pesquisa & Estratégia, em parceria com a Semana da Acessibilidade Surda, demonstra que o país conta com mais de 210 milhões de habitantes, dos quais há cerca de 10,7 milhões com deficiência auditiva (5,1% da população), sendo 54% homens e 46% mulheres. Já em relação à faixa etária, 57% encontram-se com 60 anos de idade ou mais (esse dado evidencia que, com o envelhecimento da população, devido ao aumento da expectativa de vida, o quantitativo de pessoas com deficiência auditiva tende ao crescimento). Além disso, 9% nasceram com essa condição e

⁴⁷ Antes de adentrar propriamente na inclusão dos Surdos nas organizações brasileiras, faz-se necessário salientar que as pessoas com deficiência que não conseguem sobreviver por suas próprias posses ou de sua família têm direito a uma contribuição do Estado (Benefício de Prestação Continuada - BPC), previsto no artigo 20 da Lei nº 8.742/1993 (redação dada pela Lei nº 12.435/2011), nos seguintes termos: “o benefício de prestação continuada é a garantia de um salário-mínimo mensal à pessoa com deficiência e ao idoso com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais que comprovem não possuir meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família” (BRASIL, 1993, p. 10). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742.htm. Acesso em: 18 maio 2021. Quando os beneficiários do BPC são admitidos no mercado de trabalho, deixam de recebê-lo, já que passaram a contar com uma fonte de renda. No entanto, caso percam os rendimentos oriundos da atividade profissional e retornem à situação financeira antecedente, podem requerer novamente o benefício. Contudo, precisam enfrentar a burocracia que tal processo exige.

91% a adquiriram ao longo da vida, sendo que metade foi antes dos 50 anos. Do total pesquisado, 87% não utilizam aparelhos auditivos. Em referência ao grau de severidade, o país dispõe de 2,3 milhões de pessoas com deficiência auditiva severa (1,1% da população), sendo que 15% já nasceram surdas.

Com a pesquisa realizada pela Locomotiva, é possível observar a distribuição da população com deficiência auditiva pelo país, sendo que 42% se encontram no Sudeste, 26% no Nordeste, 19% no Sul, 7% no Norte e 6% no Centro-Oeste. Outrossim, 28% dos pesquisados declararam que, concomitantemente, são pessoas com deficiência visual e 2% com deficiência intelectual. Quanto às interações, a sondagem evidencia que 14% dos pesquisados não se sentem à vontade em dialogar amplamente com a família e 40% encontram essa dificuldade no que concerne aos amigos. Já no tocante à população ouvinte, esses números correspondem, respectivamente, a 11% e a 34%. Os dados também demonstram que as pessoas com deficiência auditiva severa têm três vezes mais chances de sofrerem discriminação em serviços de saúde que as ouvintes (INSTITUTO LOCOMOTIVA, 2019).

No que se refere à educação, 7% têm ensino superior completo, 15% frequentaram até o ensino médio, 46% até o fundamental e 32% não possuem grau de instrução. Adentrando especificamente no mercado de trabalho, 37% estão empregados e, desse percentual, 43% encontram-se no setor privado, 37% são autônomos, 9% atuam no setor público, 4% realizam trabalhos domésticos, 3% são empregadores, 3% exercem trabalho familiar não remunerado e 2% estão alocados no serviço militar (INSTITUTO LOCOMOTIVA, 2019). Com base nesses dados, não é possível diferenciar Surdos e pessoas com deficiência auditiva, pois as informações baseiam-se na perda auditiva e não na centralidade linguística.

Ainda que se saiba da fragilidade de grande parte das pesquisas realizadas no país acerca dos Surdos, tendo em vista o desconhecimento do outro (da alteridade), ou seja, das diferenças, esses dados foram trazidos como forma de conhecimento do que está posto e não como elementos-chave e balizadores desta investigação. Explicitada essa consideração sobre os dados estatísticos, salienta-se que após uma extensa abordagem, no tópico anterior, em relação à cidadania no Brasil, foi possível notar a fragilidade desse processo no país, não apenas no tocante aos Surdos, mas atrelada à população de modo geral. Com o histórico incessante de idas e vindas a respeito das aquisições e supressões de direitos no país, a Constituição Federal de 1988, conhecida como cidadã, instituiu uma série de direitos civis, políticos e sociais antes negligenciados. Além disso, em decorrência dela emergem,

continuamente, diversas leis ou outras normas jurídicas garantidoras de direitos para os povos da nação.

Entre essas, a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que “dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências” (BRASIL, 1991, p. 1). No artigo 93, essa Lei disciplina sobre cotas para pessoas com deficiência, estabelecendo que as empresas com 100 ou mais empregados devem contar com pessoas com deficiência em seus quadros funcionais. Esses percentuais variam entre 2% e 5%, sendo que nas organizações com 100 a 200 empregados o percentual é de 2%; de 201 a 500, 3%; de 501 a 1.000, 4% e acima de 1.001, 5% (BRASIL, 1991). No âmbito das instituições de regime jurídico de direito público federais, há de se considerar a Lei nº 8.112⁴⁸, de 11 de dezembro de 1990, que assegura às pessoas com deficiência “o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras; para tais pessoas serão reservadas até 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas no concurso” (BRASIL, 1990, p. 2).

Resgatando a Lei nº 8.213, Peruzzo (2019, p. 30) afirma que dados de uma pesquisa realizada, em 2016, pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social e pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) demonstram que “apenas 2% dos funcionários das maiores empresas brasileiras são pessoas com deficiência (o mínimo exigido pela Lei nº 8.213/1991) em seus quadros”. Já dados da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, do Ministério da Economia, apontam que com a intensificação das inspeções nas empresas, com o intuito de fiscalizar o cumprimento da Lei nº 8.213, em 2018, 46,9 mil pessoas com deficiência tiveram acesso ao mercado de trabalho. Apesar de baixos, esses números são os maiores desde 2003, quando tal quantificação passou a ser mensurada (BRASIL, 2019). No entanto, segundo dados do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos - Dieese (2020, p.16):

⁴⁸ Diferentemente do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), que conta com videoprovas em Libras para os candidatos que necessitem desse recurso, os concursos públicos não possuem essa acessibilidade, apenas disponibilizando tradutores e intérpretes de Libras no momento da prova (que também não desfrutam de conhecimento prévio acerca do certame). Nos concursos, as provas são adaptadas da Língua Portuguesa para a Libras e, muitas vezes, não fazem um real sentido aos Surdos, que solicitam tradução em pontos específicos do conteúdo, correndo o risco, inclusive, de receber informações que ocasionem mais dúvidas do que contribuições, ao passo que, assim como a língua majoritária, a Libras também envolve contexto, regionalismos etc. Desse modo, enquanto no Enem as provas são adequadas aos Surdos, nos concursos elas são adaptadas para esses sujeitos, o que faz toda a diferença em termos de acessibilidade e de igualdade de oportunidades na concorrência pela vaga pretendida com candidatos que dispõem de outras deficiências ou Surdos/pessoas com deficiência auditiva que dominam a Língua Portuguesa.

O saldo entre admissões e desligamentos de trabalhadores(as) com deficiência, de janeiro a setembro de 2020, foi negativo em 21.666 postos de trabalho, dado que as demissões de 73.520 trabalhadores foram muito superiores às 51.854 admissões ocorridas. Esse mesmo movimento, no total do mercado de trabalho brasileiro, foi negativo em 558,6 mil postos de trabalho formais, no mesmo período. No entanto, houve diferenciações: enquanto para o total de trabalhadores com vínculos formais, o movimento no mercado de trabalho apontou uma deterioração mais acentuada somente a partir de março de 2020, para as pessoas com deficiência essa piora já ocorria desde janeiro, com uma situação ruim antes da pandemia e que piorou a partir de então. Pode-se afirmar que ocorreu um movimento de redução do número desses(as) trabalhadores(as) não justificada pela pandemia, apenas agravada por ela. E a recuperação, além de tardia (somente em agosto, sendo que no mercado de trabalho em geral ela ocorreu em julho), ainda tem tido intensidade inferior à verificada no mercado de trabalho de formal geral.

É inegável que o quantitativo de pessoas com deficiência nas empresas ainda está abaixo do definido na legislação e que, em geral, tem como prerrogativa atender à Lei de Cotas e, nos últimos anos, ao Estatuto da Pessoa com Deficiência, a partir do qual as autoridades públicas passaram a fiscalizar o cumprimento dos direitos das pessoas com deficiência em diferentes aspectos. Contudo, nota-se que após dados promissores apresentados em 2018, 2020 evidenciou uma grande retração na empregabilidade desses sujeitos sociais. Para Peruzzo (2019, p. 36), “[...] o que motivaria o respeito à diversidade é fundamentalmente a vantagem que ela traz em relação ao desempenho econômico e não pelo valor e necessidade da pessoa humana [...]. Essa visão fere a ética da universalidade, porque despreza os princípios cívicos da cidadania”. Yngaunis (2019a, p. 72), coadunando com o explanado, argumenta que:

A contratação de pessoas com deficiência pelas organizações é procedimento administrativo de caráter compulsório, com o objetivo de atender ao disposto na lei de cotas, podendo não significar que o fenômeno da inclusão seja efetivo, uma vez que é resultado de uma coerção normativa. Podemos pensar a inclusão enquanto processo de construção de pontes de interação. O “estar juntos” pode não significar ‘atuar juntos’.

Em se tratando especificamente do Surdo, a primeira dificuldade desses sujeitos é acessar o mercado de trabalho, pois ainda que exista a Lei de Cotas e os percentuais devam ser cumpridos, sob o risco de sanção, as empresas, quando optam por profissionais com diversidade auditiva, preferem aqueles com domínio da Língua Portuguesa, uma vez que, em geral, consideram inviável a comunicação por meio da língua de sinais (VIANA; IRIGARAY, 2016). Aprofundando-se nessa discussão, é importante destacar, como demonstra a pesquisa realizada pela Locomotiva (2019), o nível educacional dos Surdos no Brasil, pois muitos não conseguem dar continuidade aos estudos, visto que as escolas não estão preparadas para recebê-los e a quantidade de professores que dominam a Libras é escassa. Logo, o próprio

grau de instrução dos Surdos já é uma barreira para a entrada no mercado de trabalho (SANTIAGO, 2011).

Observa-se que mesmo com a legislação robusta que o Brasil possui acerca do tema, notadamente o Estatuto da Pessoa com Deficiência, as organizações, por vezes, ainda veem a acessibilidade como despesa e não como investimento em sujeitos com pleno potencial de desenvolvimento e qualificação, o que demonstra a dificuldade que os dirigentes dessas corporações têm em vislumbrar a inclusão. Em consonância com o modelo social, na prática, ao contratar o Surdo, a organização deve estar ciente que não basta cumprir a Lei de Cotas, ao contrário, deve estar adaptada para receber esse sujeito no ambiente corporativo. Para tanto, faz-se necessária uma leitura prévia acerca das atividades que serão desempenhadas por esses profissionais, para não os contratar arbitrariamente e, posteriormente, constatar que “não servem para a função” e não por incapacidade deles, mas sim pelo despreparo da organização.

Nesse sentido, faz-se necessário explicar acerca do capacitismo, que “é um neologismo que sugere um afastamento da capacidade, da aptidão, pela deficiência” (DIAS, 2013, p. 5). O termo tem como base a construção social de um corpo “perfeito”, “normal”, subestimando a capacidade das pessoas por causa de sua deficiência. O capacitismo é materializado por meio “[...] de atitudes preconceituosas que hierarquizam sujeitos em função da adequação de seus corpos a um ideal de beleza e capacidade funcional. Com base no capacitismo discriminam-se pessoas com deficiência” (MELLO, 2016, p. 3266). Desse modo, o desconhecimento das organizações em relação às potencialidades das pessoas com deficiência esbarra na prática do capacitismo.

No caso dos Surdos, a desinformação acerca de suas constituições identitárias e culturais, permeadas por suas particularidades linguísticas, gera situações de preconceito, pois a crença existente nas organizações é de que esses sujeitos não são capazes de desempenhar o seu trabalho com eficiência, porque não conseguem se comunicar com os gestores e com os colegas de trabalho, tampouco interagir ao telefone, entre outras “incapacidades” atribuídas a eles, em lugar de implementar adequações no ambiente de trabalho, com vistas à participação dos Surdos nesses espaços de sociabilidade. Dessa forma, é essencial que se reflita sobre as adaptações que precisam ser realizadas nas organizações, acreditando no potencial desses sujeitos que passarão a compor os seus quadros funcionais. Assim, um grande erro cometido pelos dirigentes das corporações é enxergar essas pessoas como número e não como profissionais.

Com isso, é fundamental a existência de uma política para o recrutamento e o desenvolvimento dos Surdos no espaço corporativo, ao passo que o efetivo processo de

inclusão está relacionado a uma mudança de postura da organização. Com uma política de inclusão bem definida, estimula-se a criação de uma cultura na qual tanto os dirigentes quanto os demais membros do corpo funcional se sintam partícipes e responsáveis por esse processo. Trata-se de uma transformação identitária e cultural, tendo como premissa o respeito às diferenças. Com a organização vivenciando essas mudanças culturais relativas à diversidade, os Surdos não serão concebidos como números, mas como profissionais com grande potencial de desenvolvimento e plenamente habilitados a desempenharem as atividades propostas, porque, nesse cenário, as adaptações já se processaram na prática.

Além dos dirigentes das organizações, pode-se dizer que a área de gestão de pessoas também é essencial nesse processo, tendo em vista que cabe a ela conduzir o recrutamento e estabelecer o contato inicial com o colaborador após a contratação. Na seleção que ocorre por meio de concursos públicos, essa área também ocupa um papel de destaque, tanto na composição das exigências da banca contratada, quanto na recepção dos novos servidores aprovados, nomeados e empossados. O importante, primeiramente, é que os Surdos consigam participar do recrutamento ou do concurso público em condições equivalentes, ao menos, com os demais concorrentes das vagas destinadas às cotas.

Vinicius Alves Schaefer, 37 anos, paulistano, secretário adjunto municipal da Pessoa com Deficiência de São Paulo. Nasci surdo, tenho habilidade de leitura labial e minha primeira língua é Libras (Língua Brasileira de Sinais). Sou formado em Administração de Empresas e Pedagogia, com MBA em Gestão Pública e pós-graduação em Libras. [...] A grande dificuldade dos surdos está na questão do trabalho. Principalmente quando o candidato surdo precisa passar por uma seleção de emprego, pois falta a comunicação. Falo por experiência própria. Geralmente no setor de RH não tem um intérprete de Libras para atender esse segmento, o que dificulta o processo de adaptação do surdo e seu trabalho (REIS, 2021, p. 16).

Desse modo, caso os Surdos passem a compor o quadro funcional de uma determinada organização, a área de gestão de pessoas também deve estar apta para interagir com eles e orientá-los acerca das políticas e diretrizes organizacionais, de modo que esses sujeitos já se sintam partícipes desse novo ambiente. Além disso, os materiais orientativos a serem entregues nesse contato inicial precisam estar acessíveis para esse público. Na sequência, o novo colaborador tem que ser acolhido pela chefia, bem como pela equipe com a qual trabalhará. Nessa fase, é essencial que o Surdo compreenda exatamente o que se espera de sua atuação na corporação e aprenda as atividades a serem realizadas no dia a dia. Para tanto, deve-se elencar as estratégias mais adequadas para que isso ocorra e os profissionais de comunicação podem contribuir, decisivamente, em todo esse processo.

Além da rotina habitual de trabalho do Surdo no dia a dia, há outras prerrogativas que ultrapassam as atividades cotidianas, adentrando no relacionamento no ambiente laboral, visto que, no âmbito dessa cultura de inclusão, as interações entre os Surdos e os ouvintes são essenciais. Sabe-se que não se trata de um processo de fácil implementação, já que as barreiras linguísticas são um fator preponderante do isolamento social dos Surdos nas organizações, mas de necessária transposição, caso contrário, a inclusão desses sujeitos não passará de dispositivos legais inaplicáveis. Apesar das inúmeras conquistas elencadas até o momento, como já salientado, a Libras ainda é pouco utilizada entre os ouvintes, embora sua disseminação seja progressiva.

Segundo Yngaunis (2019b), os Surdos se sentem muito sozinhos, pois, em geral, não fazem parte das interações sociais. A autora ainda salienta que a cultura se constitui a partir das interações e a ausência de diálogo entre os Surdos e os ouvintes implica em formações culturais distintas. Assim, os Surdos vivenciam um processo de isolamento, que resulta, muitas vezes, na desistência em participarem dos espaços de sociabilidade. Sabe-se que a inclusão social demanda esforços múltiplos e que efetivá-la na prática é um desafio da coletividade. Com isso, reafirma-se que, no âmbito dos estudos comunicacionais, o esforço intelectual em favor da inclusão dos Surdos é preponderante para transformar normas legais em práticas sociais e, como consequência, ressignificar os processos identitários que fluem no ambiente corporativo e se oxigenam com as mudanças que emergem na sociedade.

No trabalho intelectual sério e crítico não existem “inícios absolutos” e poucas são as continuidades inquebrantadas. [...] O que importa são as rupturas significativas - em que velhas correntes de pensamento são rompidas, velhas constelações deslocadas, e elementos novos e velhos são reagrupados ao redor de uma nova gama de premissas e temas. Mudanças em uma problemática transformam significativamente a natureza das questões propostas, as formas como são propostas e a maneira como podem ser adequadamente respondidas. Tais mudanças de perspectiva refletem não só os resultados do próprio trabalho intelectual, mas também a maneira como os desenvolvimentos e as verdadeiras transformações históricas são apropriados no pensamento e fornecem ao Pensamento, não sua garantia de “correção”, mas suas orientações fundamentais, suas condições de existência. É por causa dessa articulação complexa entre pensamento e realidade histórica, refletida nas categorias sociais do pensamento e na contínua dialética entre “poder” e “conhecimento” que tais rupturas são dignas de registro (HALL, 2003, p. 131).

Sem dúvidas, a legislação relativa às cotas, a que reconhece a Libras como meio legal de comunicação (bem como sua regulamentação), a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e o Estatuto da Pessoa com Deficiência são conquistas em defesa dos direitos dos Surdos. No entanto, pode-se dizer que a

inclusão é uma construção gradual, que vai muito além do âmbito legislativo. A intenção desta investigação não é transparecer que a inclusão é um processo de fácil implementação, pois se sabe que as barreiras são profundas e que para dissolvê-las é necessária uma mudança identitária e cultural da população e isso não se dá no curto prazo, mas sim de maneira progressiva. De todo modo, a inclusão dos Surdos nas organizações é um direito previsto em lei e não é possível esperar infinitamente para que esse processo seja alavancado.

Não há dúvidas de que em um país como o Brasil, que conta com um sistema educacional frágil e com a ausência de políticas de ensino-aprendizagem, com respeito às diferenças, que se processem na prática (não apenas no discurso), o Surdo não é adequadamente alfabetizado. Isso se evidencia na gestão escolar, que não consegue contemplar a diversidade; nos professores não capacitados para lidar com as diferentes formas de aprendizado; nos materiais pedagógicos não acessíveis; entre outros. Muitos Surdos estão na sala de aula apenas por imposição legal, mas as escolas não oferecem condições reais para o seu desenvolvimento educacional. Ademais, é importante salientar as dificuldades enfrentadas por esses sujeitos no próprio seio familiar, visto que grande parte dos pais não estão preparados para terem filhos Surdos e buscam, a todo custo, oralizá-los, interferindo diretamente no processo de aprendizagem desses sujeitos ao longo da vida.

Desse modo, os Surdos enfrentam muitas dificuldades em cursarem a graduação, pois as universidades também não são acessíveis, como se pode inferir a partir dos dados resultantes da sondagem realizada pela Locomotiva Pesquisa & Estratégia (2019), e mais distantes permanecem ainda da pós-graduação. Assim, se um percentual elevado dos Surdos não consegue se qualificar, também ficam à margem das cotas a que têm direito nas organizações, restringindo-se a vagas com baixa exigência de escolaridade. Como se pode notar, a inclusão envolve toda uma cadeia de transformação social, mas o que se constata, com frequência, é que “membros de organizações ainda ofendem e fazem com que seus colegas se sintam indesejados - tanto involuntariamente (dissimuladamente) quanto intencionalmente (claramente). Tais atos são conhecidos como microagressões” (POMPPER, 2019, p. 49).

Nesse sentido, é imprescindível que cada um pondere e reflita acerca de suas atitudes para com os colegas de trabalho, pois, “nas organizações, ficar passivos quando testemunhamos microagressões direcionadas a outros pode sinalizar aprovação tácita aos agressores. Quando testemunhamos microagressões, devemos fazer alguma coisa” (POMPPER, 2019, p. 52). Sasaki (2003) destaca que a construção de uma verdadeira sociedade inclusiva está atrelada, também, ao cuidado com a linguagem, ao passo que, por

meio dela, expressa-se, voluntaria ou involuntariamente, o respeito ou a discriminação. Por isso, não basta apenas mudanças estanques, mas sim reconfigurações profundas, que tensionem as linhas de força da exclusão, presentes na sociedade, em sentido contrário, físsurando-as ou mesmo rompendo-as (DELEUZE, 1996).

Consciente de todos esses problemas estruturais e crônicos, é preciso enveredar esforços em favor do respeito às diferenças em todos os aspectos da vida e, por meio deste estudo, busca-se, minimamente, contribuir para que os Surdos se sintam incluídos às organizações e, para tanto, conte com o apoio dos profissionais de comunicação. Mesmo com esse cenário adverso, não é possível que as corporações se abstenham de promover a inclusão social, pois todos são partícipes desse processo de mudança. “O importante é que ao lado das ações afirmativas haja o desenvolvimento da percepção da ética da universalidade como estratégia para a felicidade, como direito de todos” (PERUZZO, 2019, p. 41). É preciso que cada sujeito e que cada organização assuma suas responsabilidades em relação à diversidade, pois a inclusão é uma obrigação do Estado e um dever de todos os cidadãos.

Sabe-se que quando os Surdos ou ouvintes são admitidos no mercado de trabalho trazem consigo as heranças culturais advindas da família, do espaço educacional, do círculo de convivência, entre outras. Por isso, em suas políticas e diretrizes, as corporações devem se empenhar para que os Surdos não sejam apenas vistos como números, mas como pessoas com direitos assegurados em lei de não apenas estarem fisicamente nas organizações, mas de serem, efetivamente, parte delas. Como defendem Signates e Moraes (2019, p. 24), “sem comunicação, não há cidadania”, ratificando a noção de que esse processo de trocas simbólicas é essencial para a inclusão dos Surdos no convívio social e para que esses sujeitos, progressivamente, alcancem a condição de cidadãos. Nessa perspectiva, a comunicação é o ponto central de transposição do sentimento de estar para o de pertencer, visto que as constituições identitárias e culturais que conectam os sujeitos se materializam por meio das interações sociais.

4.2 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Convivemos na área de comunicação com duas realidades divergentes. Há profissionais que [...] desenvolvem atividades baseando-se exclusivamente em técnicas. Não digo que essas atividades não sejam básicas e importantes, mas não significam o todo, apenas uma parte do conteúdo para que a gestão da comunicação organizacional possa ser uma realidade. Por outro lado, há profissionais indo além, atuando nas questões de significado, linguagem, discurso, diálogo, interação, significado, desempenho e gestão de relacionamentos com *stakeholders* - públicos

prioritários. Estes têm conquistado uma posição de destaque nas organizações (MARCHIORI, 2008a, p. 15).

Essa reflexão acerca da comunicação organizacional como técnica ou como elemento primordial para que as organizações dialoguem com os seus públicos é essencial para delinear as proposições deste estudo. Na primeira vertente, os profissionais utilizam-se de ferramentas pré-concebidas para alcançar os sujeitos com os quais desejam interagir, mas sem se preocupar, de fato, se a mensagem é adequada para quem está sendo direcionada. Nesse sentido, a comunicação é utilizada para a construção de um suposto diálogo entre as organizações e os seus públicos, contudo, o foco não se encontra nas significações, mas apenas na transmissão de informações, pois “[...] para grande parte das organizações (seus gestores) a comunicação com empregados/ trabalhadores tende a ser circunscrita a um caráter instrumental” (BALDISSERA, 2019, p. 87).

Pode-se dizer que a utilização da comunicação como técnica era menos conflitante em cenários nos quais a dialogicidade não se apresentava como uma constante, como está ocorrendo, em especial, neste século. Nesse cenário presente na contemporaneidade, antes da seleção das técnicas a serem utilizadas, é preciso que se reflita acerca dos significados que se pretendem construir nas trocas simbólicas estabelecidas, pois as múltiplas e reais possibilidades de interação entre as organizações e seus públicos demandam novos posicionamentos das corporações, bem como dos profissionais de comunicação vinculados a elas. De todo modo, a comunicação organizacional já passou por estágios diversos e para que se possa compreendê-la em suas diferentes nuances, complexidades e formas de concepção ao longo do tempo, faz-se necessário, em um primeiro momento, adentrar em alguns aspectos históricos, que possibilitem vislumbrá-la, ao menos no Brasil, sob um panorama contextual.

“A história da comunicação organizacional no Brasil é a própria história do desenvolvimento econômico, social e político nas últimas décadas” (TORQUATO, 2004, p. 2). O autor, inicialmente, destaca duas grandes fases que marcaram a evolução da área no cenário internacional (década de 1950, com ênfase no produto, e década de 1960, centrada na imagem). No Brasil, a comunicação organizacional foi impulsionada no final da década de 1960 pela industrialização. Já as décadas de 1970 e de 1980 foram marcadas pelo posicionamento estratégico da área nas organizações e a década de 1990, permeada pela globalização, focou-se nos profissionais com conhecimento holístico, como estratégia de diferenciação das corporações no mundo competitivo (TORQUATO, 2004).

Bueno (2009), por sua vez, distingue cinco momentos da trajetória da comunicação empresarial no Brasil. O primeiro, antes da década de 1970, caracteriza-se por uma

comunicação fragmentada e desempenhada por profissionais de áreas diversas. Em 1967, destaca-se a criação da Associação Brasileira de Editores de Revistas e Jornais Empresariais (Aberje), que, posteriormente, embora mantendo a sigla, passou a ser nomeada como Associação Brasileira de Comunicação Empresarial. O segundo, que compreende a década de 1970, é o período no qual profissionais especializados começaram a trabalhar nas empresas de médio e grande porte, que implantaram áreas de comunicação. Nesse período, também surgiram as primeiras literaturas da área.

Estimulado pelo novo cenário político, que passou a exigir das organizações uma postura diferenciada, o terceiro momento emergiu na década de 1980, marcado pela profissionalização das atividades relacionadas à área. Um dos destaques desse período foi o Plano de Comunicação Social da Rhodia. O quarto momento refere-se à década de 1990, na qual o conceito de comunicação empresarial se aprimorou e passou a ser considerado estratégico para as organizações, migrando de um conjunto fragmentado de atividades para um processo integrado. Já no período subsequente, emergiu o quinto momento, em que a comunicação se prepara para ascender a um novo patamar, despontando como elemento essencial do processo de inteligência empresarial (BUENO, 2009).

A comunicação organizacional, como objeto de pesquisa, é a disciplina que estuda como se processa o fenômeno comunicacional dentro das organizações no âmbito da sociedade global. Ela analisa o sistema, o funcionamento e o processo de comunicação entre a organização e seus diversos públicos. “Comunicação organizacional”, “comunicação empresarial” e “comunicação corporativa” são terminologias usadas indistintamente no Brasil para designar todo o trabalho de comunicação levado a efeito pelas organizações em geral (KUNSCH, 2003, p. 149).

Apesar dessas possibilidades, Kunsch (2003) utiliza em seus estudos a expressão “comunicação organizacional”, em detrimento da “comunicação empresarial”, por considerá-la mais abrangente em aspectos conceituais. Nessa mesma vertente, Torquato (2004) afirma que, na década de 1970, empregava o vocábulo “comunicação empresarial”, mas, posteriormente, passou a utilizar a “comunicação organizacional”, pois “tratava-se, afinal de contas, de reconhecer a irrefutável realidade: a comunicação resvalava para outros terrenos e espaços, ampliando o escopo e adicionando novos campos ao território da comunicação empresarial” (TORQUATO, 2004, p.1). Nesse sentido, o autor menciona que escolas, clubes, sindicatos, associações, entre outras organizações passaram a utilizar a comunicação, não ficando restrita apenas às empresas, no sentido de entidades lucrativas (TORQUATO, 2004).

No campo de pesquisa da comunicação organizacional, Kunsch (2003) defende a importância de se abordar esse objeto de estudo de modo integrado, o que pressupõe a

convergência das comunicações administrativa, interna, institucional e mercadológica em prol de uma atuação sinérgica, com vistas ao estabelecimento de um efetivo relacionamento entre a organização e os seus públicos de interesse. Para a autora, a comunicação administrativa se processa no interior das corporações e possibilita o ordenamento do sistema organizacional, por meio da convergência de fluxos e de redes de comunicação. A comunicação interna se refere a uma atividade planejada, com objetivos delineados e bem definidos, de maneira a estimular o diálogo e a interação entre a organização e os seus funcionários, buscando a compatibilização de interesses.

A comunicação institucional, por sua vez, atua na construção e no fortalecimento da identidade e da imagem corporativa junto aos públicos de interesse, de forma que haja coesão entre a identidade, ou seja, o que a empresa é, faz e diz - sua personalidade - e a imagem, que condiz com a percepção formada na cabeça dos públicos em relação à organização. Já a comunicação mercadológica direciona-se à divulgação da oferta dos produtos e serviços da organização, buscando conquistar os consumidores e os demais públicos de interesse. Relaciona-se aos sentidos produzidos no âmbito da comunicação persuasiva para alcançar o mercado-alvo (KUNSCH, 2003). É importante destacar, todavia, que embora os estudos acerca da comunicação organizacional envolvam diversas especialidades, é inegável sua conexão com a atividade do profissional de Relações Públicas no âmbito corporativo.

Nesse sentido, salienta-se o que Grunig (2011) denomina de “Comunicação Simétrica de Duas Mãos”, as “Relações Públicas Excelentes”, que pressupõe equilíbrio entre os interesses da organização e de seus públicos nos relacionamentos estabelecidos. Como as Relações Públicas, enquanto atividade profissional, são fruto do capitalismo, trata-se de um modelo de difícil implementação, já que demanda interações intersubjetivas em condições ideais de reciprocidade entre a corporação e os seus públicos. De todo modo, por mais que haja um distanciamento entre o idealismo de tal concepção e a prática profissional, faz-se necessário que os esforços comunicacionais perpassem os sujeitos em sua integralidade, oportunizando trocas mútuas e a constituição de uma perspectiva mais humanizada.

Para que se possa conceber os sujeitos em sua integralidade, faz-se necessário considerar que o mesmo colaborador que é público-alvo da organização em suas comunicações administrativas e internas, também é alcançado por ela, juntamente com suas famílias, amigos e demais membros da sociedade, nas comunicações institucionais e mercadológicas. Em outras palavras, o mesmo sujeito social pode compor o quadro funcional de uma dada organização e, concomitantemente, participar das campanhas educativas empreendidas por ela na comunidade em que reside, além de consumir os seus produtos e/ou

serviços. Portanto, essa exemplificação demonstra que, cada vez mais, as organizações precisam conhecer, realmente, os sujeitos com os quais desejam interagir, de modo a estabelecer relacionamentos efetivos e duradouros com eles.

Ao agir dessa maneira, a organização se torna reconhecida, pois o pensamento comunicacional contemporâneo deve ser pautado por processos contínuos de relacionamentos entre a corporação e os seus públicos, e não apenas por ações pontuais e estanques, conferindo a estes as condições para compreender quem é essa organização e se deseja ou não se relacionar com ela. Nesse sentido, a comunicação é fundamental para que a corporação vivencie a comunidade na qual está inserida e, de modo mais amplo, a própria sociedade. Essa rede que se constitui em torno dos sujeitos e os permeia em diferentes aspectos da vida sempre esteve presente na sociedade, mas se potencializou com as novas tecnologias da informação e da comunicação, cuja “sociabilidade favorece contatos e reciprocidades entre sujeitos, a partir da construção de um processo dialógico” (MAINIERI, 2014, p. 186).

Para Mainieri (2016, p. 30), “é a partir de um processo relacional que emerge a essência da comunicação. A dimensão relacional, atribuída como aspecto generalizante da comunicação, é primordial para entendermos o cerne do comunicacional na sociedade”. Com isso, para que as organizações obtenham êxito no mercado, é necessário que estabeleçam relacionamentos com diferentes segmentos de públicos e isso se materializa por meio dos processos de interação que desenvolvem. Nessa perspectiva, a questão da cultura é concebida como central, pois “a única forma efetiva de modificar uma organização é por meio de sua cultura. Sua sedimentação está ligada ao processo de conhecimento e relacionamento por intermédio da construção de significados” (MARCHIORI, 2008a, p. 16).

Há muito já se deu conta de que as lutas econômicas e sociais transbordam para o campo da cultura, da produção e circulação de sentidos, o que indica que os processos comunicacionais são elementos constitutivos do imaginário social e contribuem para a disseminação de ideias acerca daquilo que nas sociedades pode ser considerado certo ou errado, bom ou ruim, desejável ou indesejável (MENDONÇA, 2009, p. 14).

Assim, a comunicação deve ser concebida como elemento central para que as organizações dialoguem com os seus públicos e, por meio dessas interações, constituam sua cultura. Quando se vislumbra a comunicação sob essa perspectiva, aproximando-a da própria noção de existência da organização, há uma transcendência dessa prática como exclusividade de um departamento especializado, para abrangê-la em um sentido mais amplo, que englobe a organização em sua amplitude. Nessa acepção, faz-se necessário que as pessoas desenvolvam

a sua capacidade interacional, pois, com isso, serão capazes de dialogar umas com as outras e construir novas formas de sociabilidade em termos organizacionais (MARCHIORI, 2008a).

No entanto, nem todas as pessoas dispõem das mesmas habilidades comunicacionais, como é o caso dos Surdos, constantemente esquecidos e isolados no seio organizacional. Braga (2017, p. 44), um estudioso dos dispositivos interacionais, ao traçar um paralelo entre ouvintes e Surdos afirma que “dada a identidade sistêmica entre línguas de sinais e línguas orais, podemos inferir que uma criança com audição, afastada de possibilidades interacionais, estaria na mesma situação disjuntiva”. Nesse panorama da comunicação organizacional no Brasil, tendo em vista a relevância dessa atividade profissional no relacionamento entre as organizações e os seus públicos, clama-se pela ampliação dos estudos acerca da contribuição desse campo do saber em favor da diversidade, em especial da inclusão dos Surdos como desafio para a construção da cidadania corporativa.

“Está na natureza das organizações a busca por certeza e estabilidade como bases para seu planejamento e suas operações, mas esse ambiente caótico e fluido não pode ser totalmente controlado, pois o risco está sempre presente” (EDWARDS, 2018, p. 25). Assim, pode-se dizer que o Surdo desestabiliza o sistema organizacional, porque a sua condição faz com que ele se assemelhe a um estrangeiro, ainda que vivendo em seu próprio país, ao passo que se comunica por meio de uma língua que o ouvinte, em sua maioria, desconhece. Para tanto, há, ao menos, dois caminhos a serem seguidos pelas organizações o primeiro, que pode ser o mais fácil, mas ética e legalmente condenável, é relegar os Surdos ao esquecimento, ao silenciamento, e o outro, o único aceitável, é concebê-los como sujeitos com os quais as organizações devem estabelecer relacionamentos efetivos, contínuos e duradouros, de modo a incluí-los a elas.

O comportamento social que levou à exclusão e à segregação [...] não permitiu a esses atores a construção de um “nós”, capaz de intervir e mudar essa situação. É possível que o isolamento a que foram submetidos tenha enfraquecido qualquer ideia (ou mesmo tentativa) de que pudessem fazer algo para mudar a própria situação. Nesse sentido, a exclusão tirou a oportunidade de todos viverem juntos experiências comuns, em um constante processo de aprendizado e interação (YNGAUNIS, 2019a, p.70).

Nesse contexto, Yngaunis (2019a) salienta que quando a Lei de Cotas estabelece percentuais para a contratação de pessoas com deficiência, dentre as quais, para efeitos legais, encontram-se os Surdos, a questão da diversidade se configura como um elemento a ser administrado pelas organizações. Para tanto, é fundamental que elas se estabeleçam como ambientes aptos à desconstrução dos valores do desconhecimento e do preconceito,

constituindo, por outro lado, novas possibilidades de relacionamentos interculturais, que promovam a inclusão social. Assim, “a comunicação organizacional é provedora e disseminadora de conteúdos, os quais desenvolvem os ambientes organizacionais. A interpretação desses ambientes é expressa na realidade cultural de uma [...] organização, por meio de seus discursos e relacionamentos” (MARCHIORI, 2008b, p. 182).

A comunicação relacional proporciona o reconhecimento da existência de divergências que se manifestam das mais diferentes formas nas organizações. Essa complexidade impõe a busca de atitudes comunicacionais que contemplem as diferenças as quais se dão na conversação, no diálogo, na troca de conhecimento, o que certamente colabora no sentido do amadurecimento desses processos. Somam-se a essas questões as contradições, também presentes nos ambientes organizacionais. Os indivíduos crescem, em função da própria reflexividade que é natural nessa abordagem. As inúmeras experiências possibilitam a reflexão do indivíduo que aprende a cada processo (MARCHIORI, BASTISTELLA, 2015, p. 102).

Dessa maneira, pode-se dizer que a comunicação relacional posiciona as organizações como espaços de dialogicidades múltiplas, configurando-as, ao mesmo tempo, como emissoras e receptoras das trocas simbólicas com os seus públicos. A partir daquilo que absorvem nessas interações, as organizações modificam os seus comportamentos para uma nova ação. Como se pode notar, sobretudo nos tempos atuais, a hiperconectividade estreita os laços entre as organizações e os sujeitos com os quais elas se relacionam, colocando-as, definitivamente, como parte do sistema social. Desse modo, as interações estabelecidas no âmbito interno são decisivas para a constituição de suas relações externas.

Assim, a comunicação interna tem um valor fundamental na construção da identidade dessa organização, de modo a torná-la reconhecida e, mais do que isso, valorizada pelos seus públicos externos. Isso, cada vez mais, perpassa toda a organização, não se restringindo ao corpo diretivo, mas abrangendo cada colaborador. Nessa perspectiva, para que a inclusão se torne uma realidade e que os Surdos sejam concebidos como sujeitos, o conhecimento superficial acerca do tema deve dar lugar ao seu aprofundamento, para que o respeito às diferenças se transforme em prática social.

Os termos “inclusão” e “diversidade” têm sido amplamente utilizados, tanto na esfera pública quanto nas organizações, muitas vezes de forma indiscriminada e sem a devida reflexão sobre os significados que esses conceitos contemplam. Muito mais que “incluir”, ou o mero discurso de aceitar o “diferente”, esses conceitos convidam a desenvolver um olhar sobre os fenômenos sociais enquanto resultados das diversas interações sociais, que deram origem às desigualdades (YNGAUNIS, 2019b, p.71).

Com essa reflexão, pode-se notar que os tempos mudaram e que as organizações precisam estar atentas à exposição que as novas mídias proporcionaram a elas. Além disso, também devem compreender que as interações com seus públicos ascenderam em possibilidades e proporções, refletindo no processo de construção de significados entre ambos. Assim, a projeção que essas mídias conferem às organizações exige novas formas de pensar e agir, bem como dinâmicas comunicacionais distintas. No entanto, é primordial que se internalize, que nada substitui o valor humano. Nesse sentido, Peruzzo (2019) defende que a inclusão social não pode ser praticada como uma estratégia de vantagem competitiva, pois isso implica que o respeito à diversidade está atrelado, unicamente, ao desempenho econômico da organização e não ao valor da pessoa humana, desprezando os princípios cívicos da cidadania.

“Desse modo, posturas de profissionais, empresários e organizações que violam os direitos da pessoa humana e os direitos de cidadania são anticívicas, cuja cultura está ultrapassada no contexto da ‘Era dos direitos’ pela qual passamos” (PERUZZO, 2019, p. 30). Outrossim, a autora ainda salienta que “se para transformar a cultura das pessoas e das instituições o processo é lento, as leis ajudam o país a avançar, pois se o respeito não se dá pela força que o direito humano possui em si mesmo, que venha a lei para punir os atores das violências de todo tipo” (PERUZZO, 2019, p. 34). Por conseguinte, a inclusão dos Surdos nas organizações deve estar atrelada à mudança cultural, que se materializa a partir das interações, e as leis contribuem para tal impulsionamento. Esse é um desafio imposto cotidianamente às organizações como condição para a constituição da cidadania.

Pode-se dizer que o desconhecimento é uma das principais causas da discriminação e que as pessoas, muitas vezes, menosprezam aqueles que consideram diferentes (YNGAUNIS. 2019b). Assim, a comunicação organizacional deve atuar em favor dessas minorias, como os Surdos, que adicionalmente a outras diferenças, contam com uma língua e uma forma de compreensão do conhecimento distinta daquelas utilizadas pelos ouvintes. Nessa perspectiva, deve-se empreender esforços para a constituição de uma cultura comunicacional que preze pela inclusão social como valor da pessoa humana, ainda que, indiretamente, resulte em vantagem competitiva para a organização. Apenas com essas transformações, os Surdos podem ter a chance de não serem vistos como números, advindos da Lei de Cotas, mas como cidadãos.

4.2.1 A existência dos Surdos nas organizações

A Lei de Cotas contribui para o aumento da presença física das pessoas com deficiência nas organizações, entre as quais se encontram os Surdos, ou seja, do estar no ambiente corporativo, embora haja muitas barreiras profundas que dificultam a participação desses sujeitos em tais espaços, principalmente vinculadas a questões linguísticas e educacionais. Porém, mesmo que o cenário de acesso às organizações não encontrasse esses percalços estruturantes, indiscutíveis e verdadeiros, ainda assim, é essencial que se compreenda, definitivamente, que estar nas organizações por força de lei, de modo algum, significa pertencer a elas. Para que isso ocorra na prática, defende-se, neste estudo, a essencialidade de uma concatenação entre comunicação, inclusão, pertencimento e cidadania, sob uma lógica mais afetiva e menos instrumental, como condição de existência dos Surdos nas organizações. Assim, para Tuzzo e Figueiredo (2015, p. 23):

A coesão teórica entre cidadania e pertencimento é trabalhada na premissa de que para um indivíduo ser considerado e se sentir de fato cidadão ele deve, primeiramente, sentir-se pertencente socialmente ao seu meio e nele estabelecer relacionamentos. A expressão de ideias é fator que legitima a cidadania. Portanto, ser cidadão pressupõe poder relacionar-se, pressupõe ter voz, poder manifestar opiniões, dialogar, poder comunicar-se.

O pertencimento está relacionado ao valor que cada sujeito acredita ter perante os que convivem com ele e à diferença que suas contribuições podem ocasionar na vida das pessoas com as quais se relacionam. Nessa perspectiva, as interações encontram-se no epicentro das práticas de pertencimento e de cidadania. Ademais, elas compõem a tríade da própria existência do ser, ao passo que “sujeito não há sem lugares, sem subjetividades e sem relações” (LIMA, 2016, p. 11). Como se pode notar, as interações são essenciais para que os sujeitos existam enquanto tais e para que constituam um processo identitário e cultural. Sob esse ponto de vista, antes de adentrar nas reflexões acerca dos Surdos nas organizações, resgatam-se os percalços vivenciados por esses sujeitos desde o nascimento. Como já mencionado, diversas famílias ouvintes não estão preparadas para terem filhos Surdos e não conseguem, muitas vezes, compreender as nuances implicadas nessa condição.

Assim, a primeira batalha desses sujeitos em relação a sua existência ocorre no próprio seio familiar, visto que vários Surdos nascem de pais ouvintes. O imperativo da cultura ouvinte sobre a Surda emerge e se fortalece nesse espaço. Com isso, por vezes, as famílias articulam-se para imprimir a essas pessoas uma constituição identitária própria dos ouvintes,

como condição de pertencimento. Nem sempre isso ocorre de forma intencional e consciente, mas de uma análise unilateral das possibilidades de apreensão do conhecimento, a partir da condição de existência imperante na cultura dominante. Segundo Tuzzo e Figueiredo (2015, p. 25), “viver em sociedade é uma necessidade humana. Para impedir que os mais fortes imponham seus interesses sobre os mais fracos são indispensáveis regras de convivência que fixem direitos, obrigações e imponham limitações”. Porém, nesse caso específico, a referência são crianças Surdas nascidas de pais ouvintes.

Claro que a surdez acomete os sujeitos por diferentes possibilidades e em estágios diversos da vida, mas essas reflexões acerca das crianças que nasceram Surdas é uma forma de compreender que, para elas, em princípio, não restam opções além da imposição dos familiares no tocante à cultura ouvinte. Nesse ponto, reside o primeiro e, talvez, o mais profundo apartamento dos Surdos de sua existência, pois, em essência, são impedidos de experimentarem e apreenderem o mundo a partir das construções perceptivas advindas do nascimento e da sua própria condição. Os malefícios resultantes desse não pertencimento estendem-se por toda a vida, por mais que, atualmente, a politização das comunidades Surdas em defesa da causa busque amenizar o desconhecimento e romper com o preconceito que permeia a não aceitação dos Surdos pelas famílias ouvintes.

No Brasil, com um sistema educacional deficitário, o processo de aprendizagem foge ao ideal, mesmo para os ouvintes, a quem os materiais didáticos são concebidos e os professores direcionam sua atenção. Para os Surdos, que aprendem de uma maneira diversa desses padrões estabelecidos como “normais” (os Surdos adquirem conhecimento a partir de uma dimensão visuoespacial enquanto os ouvintes o fazem de modo oral-auditivo), essas falhas no processo educacional se agravam. Mais uma vez, estar nas escolas não significa pertencer a elas, ou seja, não quer dizer que os Surdos fazem parte da construção de pensamento estabelecida nesses ambientes, ao contrário, o isolamento e a solidão, em geral, aprofundam-se. Além disso, esse apartamento do convívio social contribui para mostrar aos Surdos que eles devem se adaptar aos ouvintes (modelo médico) e não a sociedade reconfigurar-se de modo a aceitá-los com naturalidade e possibilitar sua participação efetiva nas vivências cotidianas (modelo social).

No entanto, é imprescindível que se compreenda que “o mundo é lido e percebido por sujeitos que são únicos e individuais. Por mais que exista uma hibridez nessa análise de linguagens, ciências e percepções, aprendemos ler o mundo através de nós mesmos” (SILVA, 2016, p. 30). Se não são dadas aos Surdos as condições de leitura de mundo a partir de si mesmos, rompe-se com essa lógica, construindo sujeitos descentrados de sua existência, ou

seja, de sua identidade (personalidade), permeados, por sua vez, pelas experiências ouvintes, que não fazem um real sentido a eles. Por isso, para as comunidades Surdas, a língua de sinais é o grande marco dos direitos adquiridos por esses sujeitos, pois, a partir dela, torna-se possível conquistar outros. “Pela comunicação todos têm, em igualdade formal e material, direito à participação na esfera pública” (BALDISSERA, 2019, p. 84).

Para Silva (2016, p. 25), “é imprescindível que a linguagem e as variadas formas de comunicação sejam fundamentais na vida dos sujeitos, pois lhes possibilita tocar o mundo, as culturas e os conhecimentos em um tempo-espço global e são essas distintas formas que vão dando sentido no seu existir”. A língua de sinais é a maneira natural de aprendizagem dos Surdos, que os permite ser quem são, sem precisarem desenvolver modos de aprendizagem não naturais em seu processo de alfabetização. Isso não significa que essas pessoas não devam estudar o português como segunda língua, ao contrário, como a Libras e a Língua Portuguesa são reconhecidas como meio legal de comunicação e expressão no país, o bilinguismo, considerando as nuances sociais, linguísticas e culturais envolvidas nesse processo, configura-se como uma prática educacional promissora aos Surdos.

[...] o papel da linguagem e da comunicação está imbricado nas leituras dos modos de produção inseridos no espaço geográfico, sobretudo, ao evidenciar os efeitos e causas das ações. As linguagens, de certa forma, reorganizam o discurso de quem ocupa, de quem é desapropriado, de quem é beneficiado ou prejudicado. As linguagens, ao criar os discursos, são ferramentas poderosas na ocupação do espaço (SILVA, 2016, p. 29).

Nessa perspectiva, destaca-se que o bilinguismo é essencial para a transposição das barreiras linguísticas, entretanto, esse ideal está longe de ser uma realidade no país. De todo modo, é preciso romper com a exclusão social, pois “[...] a pessoa humana confirma sua existência ao especializar sua experiência, ao eleger/situar seu estar em algum lugar do mundo” (LIMA; CHAVEIRO, 2016, p. 52). Assim, a existência conecta-se diretamente ao pertencimento e são imprescindíveis para que os Surdos ocupem os seus lugares em toda a vivência social. Por isso, a Libras é o atributo mais importante para que esses sujeitos pertençam a si mesmos e à sociedade, pois apesar dos inúmeros avanços alcançados, os Surdos, ainda hoje, são posicionados pelos ouvintes (cultura dominante) à margem do sistema social.

Para Lima e Chaveiro (2016, p. 53), “[...] viver impõe ocupar o espaço incessantemente. Isso quer dizer: exercê-lo pela prática, apropriar social e culturalmente dos lugares e matizar as paisagens. Realizar marcas sobre o espaço e internalizar as suas forças

incluir, decisivamente, outra operação social: atribuir-lhe significação”. Nesse sentido, vale frisar, apoiando-se nos estudos de Tuzzo e Figueiredo (2015, p. 33), que “a identificação com o local [...] cria o sentimento de pertencimento [...]”. Partindo dos Surdos no seio das famílias ouvintes, passando pelo sistema educacional e culminando no mercado de trabalho, nota-se que o reconhecimento de si, em primeira instância, perpassa a questão linguística. Assim, com a transgressão dessa etapa, todas as demais são impactadas em um processo sistematizado.

Desse modo, este estudo reconhece a importância das comunidades Surdas como espaços de identificação essenciais para a existência dos Surdos enquanto cidadãos, bem como para o fortalecimento do seu eu e da sua identidade. Trata-se de um processo de reconhecimento cultural que deve contribuir para que os Surdos vivenciem a experiência de socialização com os seus pares e, pouco a pouco, possam ser incluídos em todos os espaços da vida, entre esses, o mercado de trabalho. As políticas afirmativas, presentes em normas jurídicas, como a Lei de Cotas, foram criadas para que certas minorias, como é o caso dos Surdos, tenham espaços nas organizações. No entanto, como estar não significa pertencer, o contato com o outro deve ser respeitoso em todas as suas nuances, de modo que esses sujeitos não se sintam apartados do convívio social.

No âmbito das organizações, ratifica-se que elementos que contribuem para o isolamento dos surdos estão presentes no formato da desigualdade, *do bullying*, da invisibilidade, da alienação, pelo não respeito por sua identidade e cultura, tem como principal vetor: a comunicação, ou melhor, a sua falta (REIS; GATI; MACHADO, 2019, p. 13).

Com a instituição do Estatuto da Pessoa com Deficiência, garante-se, legalmente, que os Surdos possam ocupar todos os espaços na sociedade e que esta deve se adaptar para que a inclusão aconteça naturalmente. Correlacionando comunicação, pertencimento, inclusão e cidadania, pode-se dizer, em linhas gerais, sem a pretensão de subtrair a complexidade de tal conexão, que a comunicação se encontra no centro dessa rede, pois, sem ela, os Surdos não conseguem constituir suas próprias identidades e, sem isso, não se sentem pertencidos aos espaços sociais. Mediante a ausência desse sentimento de pertencimento, a inclusão social não ocorre na prática, ficando apenas restrita às leis.

Se os Surdos não são incluídos na sociedade, os seus direitos de cidadão não passam de normativas legais, mas que não alcançam esses sujeitos. Logo, “o conceito de cidadania vincula-se à construção de identidade e pertencimento social” (TUZZO; FIGUEIREDO, 2015, p. 26), pois o “[...] cidadão é aquele que pode se sentir pertencente e agente em benefício ao sistema [...]” (TUZZO; FIGUEIREDO, 2015, p. 31). Para Cortina (2005), a

cidadania está profundamente vinculada à necessidade humana de construir uma identidade dentro de um grupo, de se sentir e saber ser parte de um conjunto, membro participativo e que possui deveres e benefícios em justa medida. O diálogo é a base para a cidadania, que, por sua vez, apenas ocorre em comunidades que conseguem suplantar o isolacionismo e a segregação.

Com isso, a cidadania deve ser concebida como um ponto de união (de convergência), entre o sentimento de pertença a uma comunidade e o de justiça dentro dela, aliados à procura por elementos universalizantes no âmbito de todas as culturas (CORTINA, 2005). Para esta investigação, parte-se do pressuposto que embora a inclusão dos Surdos ainda não seja uma realidade nas organizações, tensionamentos se fazem necessários, pois “o espaço, assim como a linguagem e a comunicação, é dinâmico, está em movimento” (SILVA, 2016, p. 29). Nesse sentido, defende-se que a comunicação organizacional inclusiva é fundamental para que os Surdos se sintam partícipes das organizações e exerçam a sua cidadania.

4.2.2 Comunicação organizacional inclusiva: reflexões a partir dos estudos teóricos disponíveis

A partir das informações extraídas das pesquisas bibliográfica e documental, este tópico apresenta pistas acerca da constituição de uma comunicação organizacional inclusiva, com foco nos Surdos, uma vez que o aprofundamento de tal denominação será mais amplamente compreendido com a análise dos dados extraídos da pesquisa empírica, convergindo os conhecimentos teóricos e práticos em prol dessa concepção, ainda não existente na literatura da área. Nessa perspectiva, entende-se, a priori, a comunicação organizacional inclusiva como a existência de uma cultura comunicacional que compreenda e respeite a singularidade identitária dos Surdos como condição para que esses sujeitos sejam concebidos como cidadãos no âmbito corporativo e, desse modo, não apenas estejam nas organizações por força de lei, mas se sintam, de fato, pertencidos e incluídos a elas.

[...] a comunicação organizacional em perspectiva dos direitos humanos é aquela [...] que se caracteriza por ser dialógica, atualizar disputas de sentidos, ser inclusiva; por movimentar os sujeitos para auscultarem os interlocutores a partir de seus próprios lugares; por aproximar os diferentes pelas informações, pelo valor das diferenças, pelos direitos que todos têm de serem o que são. É aquela que procura reduzir os níveis de sofrimento dos trabalhadores e ampliar as possibilidades de eles sentirem-se subjetivamente realizados. É uma comunicação que não é propriedade de alguns, pois é direito de todos; que fomenta a participação para a construção conjunta do futuro. Nessa comunicação, somos todos polinizadores (BALDISSERA, 2019, p. 94).

“Nesse contexto, apesar de os lucros (ou outras formas de retornos) serem a principal orientação das organizações [...], a sociedade já não aprova que tais lucros sejam conseguidos a qualquer custo, e tende a implementar estratégias para monitorá-las [...]” (BALDISSERA, 2019, p. 82). “Assim, se os direitos humanos são permanentemente tensionados e (re)conformados (o que não significa que tudo mude o tempo todo, mas que as disputas de sentidos são constantes) [...]” (BALDISSERA, 2019, p. 78). Para tanto, indaga-se: “[...] Que comunicação é essa? [...] Qual é o lugar da comunicação organizacional em perspectiva dos direitos humanos?” (BALDISSERA, 2019, p. 83). O direito à comunicação é elementar em uma sociedade democrática de direito, para sua própria existência. Contudo, o entendimento da comunicação como direito humano é recente, sendo expresso pela primeira vez no final da década de 1960 (VANNUCHI, 2009).

No decênio subsequente, 1970, o direito à comunicação passou a ser debatido na UNESCO e após os anos 2000 corporificou-se na União Europeia e, posteriormente, em alguns países da América Latina (VANNUCHI, 2009). No Brasil, tal direito foi oficialmente estabelecido pelo Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009, que aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3 e, em sua diretriz nº 22, estabelece a “garantia do direito à comunicação democrática e ao acesso à informação para consolidação de uma cultura em Direitos Humanos” (BRASIL, 2009, p. 2). Assim, “ao referir nominalmente o ‘direito à comunicação’, o PNDH-3 contribuiu para inaugurar uma nova etapa no debate sobre o tema. Até então, as instituições se referiam, quando muito, ao direito à informação” (VANNUCHI, 2009, p. 169).

Nessa perspectiva, “destacamos, desde aqui, que assim como o trabalho e a produção, a comunicação também é direito humano. Direito que todos os sujeitos têm de dizerem e serem ouvidos, como direito coletivo, sem discriminação e/ ou exclusão de algum grupo e seus saberes” (BALDISSERA, 2019, p. 84). Ainda que “ouvidos” não seja o termo mais apropriado, infere-se a relevância conferida pelo referido autor à participação ativa de todos os sujeitos no processo comunicacional. A comunicação organizacional é o “processo de construção e disputa de sentidos no âmbito das relações organizacionais” (BALDISSERA, 2008, p. 169). Esse processo sempre se exerce sobre os sentidos de mundo existentes, é como se os sentidos que estão, de certo modo, estabilizados se movimentassem e fossem construídos e reconstruídos.

Quando se retoma uma questão, esses sentidos voltam a se movimentar, resultando, no futuro, em uma significação muito próxima a já concebida ou transformada. A comunicação organizacional abarca três dimensões interdependentes: a organização comunicada, que são as

falas autorizadas; a organização comunicante, que contempla as falas autorizadas e os processos de comunicação que se atualizam nas relações diretas estabelecidas com a organização e a organização falada, que não se constitui a partir de relações diretas, mas de “falas” que se referem à organização (BALDISSERA, 2009). De modo geral, a literatura acerca dos estudos da comunicação organizacional ainda se concentra, prioritariamente, no âmbito da organização comunicada coadunando, também, com a instrumentalidade do processo comunicacional arraigado nas práticas ainda predominantes dos profissionais desse campo do saber.

Para Baldissera (2019, p. 93), “[...] particularmente no âmbito da “organização comunicada”, das falas autorizadas, as organizações tendem a desejar a “estabilização de sentidos” para gerar positivities, eliminar o contraditório e naturalizar determinados estados de coisas que atendem seus interesses”. “Nesse sentido, apesar da ocorrência de outros processos comunicacionais, como os informais, esses [...] são [...] desestimulados” (BALDISSERA, 2019, p. 87), de modo que o foco da comunicação recaia sobre a organização, bem como seus valores, crenças, missão e estratégias. “Assim, a maior parte dos trabalhadores é mantida em silêncio, exceto quando lhes é permitido dizer ou quando subvertem a ordem posta” (BALDISSERA, 2019, p. 87).

Ao abordar a organização comunicada, não significa que tudo que esteja nesse âmbito seja racionalizado, mas as práticas comunicacionais são autorizadas pela organização como, por exemplo, a publicação de um conteúdo nas redes sociais, o *release* enviado à imprensa, o chefe informando a equipe sobre os procedimentos a serem seguidos. Esse é o primeiro nível, no qual, geralmente, os profissionais de comunicação atuam. “Contudo, em outra medida, há que se considerar que o discurso(s) organizacional(is) pode(m) escapar a essa dimensão oficiosa – mais afeita à(s) tentativa(s) de controle – expandindo-se em diversas ramificações, organizadas e configuradas em outros processos de interação” (SILVA, BALDISSERA, MAFRA, 2019, p. 4). Esse segundo nível é o da organização comunicante, que engloba o primeiro e o amplia.

Além das falas autorizadas, passa-se a considerar todas as conversas informais que ocorrem na organização. Nesse sentido, a organização comunicante pressupõe toda a parte formal, bem como essas outras práticas comunicativas que produzem sentido para a organização. Desse modo, “[...] o discurso organizacional, ainda que intencione encerrar sentidos, constitui-se por um gesto de empilhamento, no qual vestígios de experiências públicas são justapostos em meio a um amplo e inacabado processo histórico de experiência” (SILVA, BALDISSERA, MAFRA, 2019, p. 3). Assim, [...] “a organização

vivida e experienciada pelos diferentes sujeitos assume os mais diversos contornos e sentidos, nem sempre em consonância com os desejados pela organização [...]” (SILVA, BALDISSERA, MAFRA, 2019, p. 9).

“Essa perspectiva, além de assumir que toda comunicação é relação e que os sujeitos (re)constroem a significação de mundo, pressupõe a ideia de que a comunicação organizacional é, ao mesmo tempo, desorganizadora/ (re)organizadora dessa significação” (SILVA, BALDISSERA, MAFRA, 2019, p. 8). Sob esse prisma, “[...] a identidade somente é possível pelas relações [...]. A identidade não é apenas diferença, exclusão, fechamento, organização, unidade, antagonismo, egocentrismo, mas também semelhança, inclusão, abertura, desorganização, multiplicidade, complementaridade e sociocentrismo” (BALDISSERA, 2004, p. 104). “[...] Os sujeitos, ao estabelecerem comunicação, perturbam, desorganizam a significação existente [...] fazendo-a circular como sentidos para que possam ser (re)construídos e disputados para então poderem assumir novamente estados de estabilização, conformar significação de mundo” (SILVA, BALDISSERA, MAFRA, 2019, p. 8).

Desse modo, “[...] não há como falarmos em identidade sem falarmos em diferença. Pelo contrário, para os autores, é na diferença que o valor se estabelece. [...] Assim, [...] fica posto que identidade pressupõe diferença e que ambas são noções indissociáveis” (BALDISSERA; MAFRA, 2019, p. 5). “Isso evidencia as presenças de um ‘eu’ em relação a um ‘outro’, o que envolve reivindicações fundamentais sobre quem irá (e poderá) pertencer a uma dada identidade e sobre quem será excluído desse determinado grupo sociocultural” (BALDISSERA, MAFRA, 2019, p. 5). “Nesse contexto, em que as identidades são mais instáveis, a comunicação apresenta-se como processo fundamental para movimentar sentidos e manter níveis básicos de identificação capazes de conformar uma organização” (SILVA, BALDISSERA, MAFRA, 2019, p. 8).

Já o terceiro nível da comunicação organizacional refere-se às organizações faladas, que foram potencializadas pelas tecnologias, pelas redes sociais, que conferiram aos sujeitos possibilidades comunicativas mais amplificadas na contemporaneidade. Não se trata do site oficial ou da página da organização nas redes sociais, ou seja, das falas autorizadas, mas de conteúdos que se referem às organizações sem estabelecerem uma relação direta com elas. Nesse terceiro nível, a organização é o referente, isto é, fala-se sobre a organização. “Trata-se dos processos de comunicação informal indiretos; aqueles que se realizam fora do âmbito organizacional e que dizem respeito à organização [...]” (BALDISSERA, 2009, p. 119).

Assim, o nível da organização comunicada se torna reduzido para dar conta da complexidade de fenômenos que podem afetar a organização, embora a postura adotada por grande parte dos profissionais de comunicação ainda tenda “[...] a ser a da supervalorização dos processos planejados em detrimento de todas as demais realizações comunicacionais” (BALDISSERA, 2009, p. 118). Contudo, é fundamental que haja equilíbrio nesses processos comunicacionais e muito mais escuta, dispondo de uma maior capacidade de se ater ao que interfere na organização e, por vezes, pode ocasionar crises muito graves. Desse modo, essas três dimensões da comunicação organizacional devem ser vislumbradas de forma articulada, imbricada, pois o que ocorre no âmbito da organização falada interfere diretamente no campo da organização comunicada.

[...] toda comunicação que, de alguma forma e em algum grau, disser respeito à organização é considerada Comunicação Organizacional, mesmo que, quando das práticas, seja necessário proceder a algumas simplificações no sentido de dar agilidade aos processos. É nessas práticas e, particularmente, no nível da organização comunicada que se estabelecem as fragmentações em Comunicação Mercadológica, Institucional, Interna, Administrativa, dentre outras. No entanto, parece mais fértil pensar a Comunicação Organizacional em sentido complexo, seja para assumir a incerteza como presença, para respeitar e fortalecer a diversidade (possibilitar que se realize/manifeste), fomentar lugares de criação e inovação, potencializar o diálogo e os fluxos multidirecionais de comunicação, reconhecer as possibilidades de desvios de sentidos e compreender a alteridade como força em disputa de sentidos, dentre outras coisas (BALDISSERA, 2009, p. 119).

Para tanto, faz-se necessário considerar a integralidade dos sujeitos, pois ao mesmo tempo em que vivenciam as comunicações administrativa e interna, também são alcançados pelas institucionais e, no caso das empresas, pelas mercadológicas. Em um mundo altamente conectado, no qual as novas tecnologias ampliaram, sobremaneira, as possibilidades de interação entre as organizações e os seus públicos, o respeito às diferenças e à diversidade também ganham novos contornos. Essa maior proximidade entre a organização e os seus públicos, por meio de múltiplas possibilidades comunicativas, faz com que tais concepções se tornem mais evidentes e seja um diferencial entre os que as praticam e aqueles que as negligenciam.

Para Kunsch (2003, p. 142), “as organizações devem mostrar que assumem de fato prática responsável e comprometida com a melhoria da qualidade de vida das pessoas e a diminuição das desigualdades sociais”, “[...] cumprindo seu papel social não em função de modismos ou apenas para aumentar seus lucros, mas pela responsabilidade para com a sociedade [...]” (MOREIRA; MAINIERI, 2010, p. 4). Em outros termos, “[...] trata-se de investir em responsabilidade social, não apenas para cumprir minimamente preceitos jurídicos

e evitar processos judiciais, mas como estratégia para a longevidade da empresa e prosperidade dela e da sociedade” (PERUZZO, 2019, p. 42).

Pompper (2019, p. 48) associa as Relações Públicas, em âmbito interno, à prática da responsabilidade social corporativa, de modo a “[...] ajudar indivíduos a alcançarem seu potencial máximo, abraçando a diversidade em suas múltiplas dimensões de identidade social e suas interseccionalidades. Em outras palavras, tenho incentivado as organizações a pensarem em diversidade como responsabilidade social [...]”. Já Yngaunis (2019a, p. 70), por sua vez, alerta que “a contratação de pessoas com deficiência não é apenas uma questão jurídica e trabalhista para as organizações, tampouco é apenas uma ação de responsabilidade social, mas, sobretudo, é um procedimento que afeta a vida de um de seus públicos estratégicos: o público interno”. Os sujeitos, de modo geral, estão mais conscientes dos seus direitos e, no caso dos Surdos, foram instituídas, nas últimas décadas, diversas leis que os protegem.

Entre essas se encontram a Lei nº 10.436/2002 (que reconhece a Libras como meio de comunicação e expressão) e a Lei nº 8.213/1991 (que apresenta os percentuais de pessoas com deficiência a serem admitidos pelas organizações). Ademais, compõem esse rol a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e o Estatuto da Pessoa com Deficiência, que sacramentam os direitos à inclusão e à cidadania. No bojo dessas normas jurídicas, com exceção da Lei de Cotas, que se limita a estabelecer as obrigações contratuais em termos percentuais, as demais são permeadas, em sua essência, pela comunicação (BRASIL, 1991, 2002, 2009, 2015). Nessa perspectiva, é notório que os estudos acerca da comunicação organizacional inclusiva têm como respaldo a própria legislação brasileira, sendo imprescindíveis para a conversão de normas jurídicas em práticas sociais.

Desse modo, embora a definição de comunicação advinda do Estatuto, com base em dizeres similares presentes na Convenção, atenha-se, em especial, a um arcabouço ferramental de possibilidades, trata-se de uma noção fundamental sob a qual os profissionais de comunicação podem utilizar de sua expertise em prol da inclusão social. É nesse contexto que se busca responder à questão-problema que norteia esta investigação, a saber, como o profissional de comunicação pode contribuir para que os Surdos se sintam parte das organizações? Para tanto, defende-se que os Surdos devem ser concebidos como sujeitos com os quais as organizações devem estabelecer relacionamentos efetivos, contínuos e duradouros, em um modelo que, ao menos, aproxime-se do “Simétrico de Duas Mãos” (GRUNIG, 2011), que pressupõe equilíbrio entre os interesses da organização e de seus públicos.

Ainda que a implementação prática desse modelo seja difícil, a essência das Relações Públicas reside na necessidade de se conhecer e, mais do que isso, reconhecer os sujeitos com os quais as organizações se relacionam e, a partir disso, estabelecer as maneiras mais adequadas e efetivas de se comunicar com eles, oportunizando trocas mútuas e a constituição de uma perspectiva mais humanizada. Os Surdos sempre estiveram presentes entre os públicos das organizações, mas foram tratados com indiferença e com preconceito nessa conjectura globalizante, que historicamente direcionou a sua comunicação aos ouvintes. No entanto, faz-se necessário, cada vez mais, que esses sujeitos sejam contemplados nos planos de comunicação e participem da vivência corporativa, deixando de ser anônimos e distantes das organizações, para se tornarem, efetivamente, parte delas.

Uma empresa inclusiva é, então, aquela que acredita no valor da diversidade humana, contempla as diferenças individuais, efetua mudanças fundamentais nas práticas administrativas, implementa adequações no ambiente físico, adéqua procedimentos e instrumentos de trabalho, treina todos os recursos humanos na questão da inclusão etc. (SASSAKI, 2010, p. 63).

Como se apreende dessa acepção, em uma organização inclusiva, a comunicação pode exercer um papel preponderante, ao passo que é essencial na constituição de uma identidade organizacional que valorize a diversidade e a permeie em todas as suas ações. Segundo Ruão (2016, p. 32), “a análise das formas organizacionais parece constituir uma área de estudo com grandes potencialidades, ao problematizar a própria noção de organização e ao colocar a comunicação no cerne das interações de participação”. Nessa perspectiva, Kunsch (2017, p. 43) defende a necessidade de se “[...] ver a comunicação inserida nos processos simbólicos e com foco nos significados dos agentes envolvidos, dos relacionamentos interpessoais e grupais, valorizando as práticas comunicativas cotidianas e as interações nas suas mais diversas formas de manifestação e construção social”.

Para Ruão (2016, p. 32), as pesquisas acerca da comunicação organizacional permitem constatar que o desenvolvimento desse campo do saber se materializa pela agregação de “novos assuntos, como a linguagem, a cultura e o simbolismo, face a uma tradição marcada pelo estudo das competências comunicativas [...] que [...] à semelhança do seu percurso passado, implicará a convivência de vários métodos, teorias ecléticas e pressupostos diferenciados”. Assim, a comunicação organizacional inclusiva emerge como uma nova possibilidade de estudo em um campo em constante evolução. Nesse sentido, acredita-se que “uma leitura da existência que leve em consideração [...] o afeto, as sensibilidades, os valores, as ideologias, o desejo, as intencionalidades, os sentidos e os significados das coisas e do

próprio humano [...] não pode sucumbir-se e reduzir-se aos processos sociais gerais” (LIMA; CHAVEIRO, 2016, p. 65).

Em outros termos, apropriando-se dessa concepção, defende-se que os Surdos, com suas particularidades linguísticas e identitárias, não devem ser considerados em um processo globalizante e indiferenciado de comunicação, mas como sujeitos que demandam a instituição de uma cultura comunicacional que compreenda e respeite a singularidade dessas pessoas na apreensão do conhecimento e nas distintas maneiras de interação social, ao passo que “[...] a comunicação é neural para as próprias organizações, condição de sua constituição, [...] particularmente quando se pensa nas relações de poder atualizadas entre elas e os sujeitos que nelas labutam, seus empregados e/ou terceirizados” (BALDISSERA, 2019, p. 83).

Conscientes dos cuidados que o pesquisador deve ter em uma pesquisa, de forma a manter o distanciamento necessário dos entrevistados para que a análise não seja desvirtuada pela aproximação, acredita-se que, para os estudos pretendidos, respeitando esses preceitos, o afeto será um elemento preponderante nesta trajetória investigativa. Afetos pelos Surdos que historicamente foram posicionados em lugares periféricos frente à dominância da cultura ouvinte. Dessa maneira, nesse encontro com a alteridade, “[...] não escutar esses afetos que surgem no encontro com o lugar, repeli-los como parasitas seria não querer conhecê-lo, aplicar um modelo pré-imaginado para intervir, sem desejar aprender ou compreender alguma coisa” (GUIDI; MORICEAU; PAES, 2019, p. 11).

“O afeto é, em primeiro lugar, uma exposição, uma capacidade de se deixar impressionar por aquilo que se manifesta. É nossa maneira de entrar em contato, não por meio de explicações, mas pela experiência” (GUIDI; MORICEAU; PAES, 2019, p. 11). Nesse sentido, busca-se nas vivências dos Surdos nas organizações aquilo que os excluem, os apartam do convívio social, que os fazem se sentir isolados, sozinhos e, por vezes, leva-os a desistirem de seguir no ambiente de trabalho por não se sentirem pertencidos. “O afeto nos coloca em uma posição vulnerável de abertura e de recepção. Ele é a sensibilidade que nos abre ao outro, a outros sentidos” (GUIDI; MORICEAU; PAES, 2019, p. 11). Assim, destaca-se a própria concepção da atividade de Relações Públicas, cujo conhecimento dos públicos é o caminho para o verdadeiro diálogo.

Para que o pesquisador adentre em uma cultura a qual não pertence e que tampouco tenha vivenciado, ainda que parcialmente, deve estar predisposto a esvair-se de preconceitos, estereótipos e estigmas pré-concebidos, significando-se e ressignificando-se no contato com o outro, sujeito da ação. É importante que se compreenda que “o afeto não nos coloca diante de algo já conhecido, ele nos desloca diante do estranho e do estrangeiro. Estes nos convidam a

percorrer um outro mundo, ou melhor, algo se constitui em uma interferência” (GUIDI; MORICEAU; PAES, 2019, p. 11). Nesse contexto, as interconexões entre o pesquisador e os sujeitos da investigação se darão por vias de desconhecimentos mútuos e de potenciais descobertas inimagináveis, que trilham os caminhos tortuosos de uma pesquisa que se constrói, simultaneamente, pelo necessário distanciamento científico e pela essencial recepção afetiva.

Como se pode observar em Baldissera (2019), Mainieri (2010) e Marchiori (2008a), existem profissionais de comunicação que desenvolvem suas atividades centrados especificamente nas técnicas, enquanto há outros que se lançam sobre perspectivas mais abrangentes, compreendendo a comunicação organizacional como essencial no processo de mudança cultural, ao ser capaz de ressignificar linguagens, interações e significados. Atendo-se, especificamente, às nuances implicadas neste estudo, sabe-se que o caminho para a inclusão dos Surdos nas organizações é gradual e de longo prazo. Dessa forma, com o entendimento de que a transposição das barreiras comunicacionais é primordial para a inclusão dos Surdos nas organizações propõe-se, mais uma vez, uma atuação mais direcionada dos profissionais desse campo do saber em favor da supressão desses percalços.

Nessa perspectiva, a existência de uma cultura comunicacional que compreenda e respeite a singularidade identitária dos Surdos, de modo que eles se sintam pertencidos e incluídos a elas, requer mudanças de hábitos e de pensamentos. Para que a comunicação inclusiva se torne uma prática social, mais que cumprir a Lei de Cotas, as lideranças organizacionais, bem como o corpo funcional, devem estar conscientes acerca da diversidade e garantir lugares de fala e oportunidades de diálogos aos Surdos. Portanto, uma comunicação organizacional inclusiva é fundamental para que essas minorias linguísticas tenham os seus direitos básicos garantidos e vivenciem, de fato, o ambiente corporativo. Dessa maneira, é essencial que as organizações, ao contratarem profissionais Surdos, dediquem-se à inclusão de tais colaboradores a esses espaços de sociabilidade.

Para que as organizações constituam um ambiente inclusivo faz-se necessário investir em treinamentos e capacitações, de modo que os Surdos estejam habilitados a realizarem suas atividades profissionais. Além disso, precisam engajar os colaboradores ouvintes nessa diretriz inclusiva, evitando casos de discriminação e a prática do capacitismo, e garantir que linguagens acessíveis componham a política organizacional, de forma que os Surdos compreendam o que precisam fazer. Por conseguinte, a rotatividade e o sentimento de isolamento e de não pertencimento desses sujeitos às organizações tendem a diminuir. Outrossim, é fundamental incluir os Surdos nos debates sobre comunicação, com o intuito de

identificar possíveis problemas que esses profissionais estejam enfrentando cotidianamente e propor soluções assertivas.

Implementar a comunicação inclusiva nas organizações, com base nos estudos empreendidos nesta investigação, pressupõe contemplar formatos e recursos acessíveis aos Surdos, bem como às pessoas com deficiência e, também, sem deficiência, para que todos compreendam a informação e possam participar do processo comunicativo. Adicionalmente, com o estabelecimento dessa concepção, torna-se possível ampliar os espaços de reflexão e de discussão sobre a diversidade. Além do mais, uma organização mais inclusiva demonstra que se preocupa e confia nesses grupos minoritários, pois tal atuação se torna uma prática social quando todos têm acesso às mesmas informações e são respeitados em suas diferenças. Nesse sentido, a comunicação inclusiva contribui para o fortalecimento da imagem das organizações perante a sociedade, ao passo que a maioria delas não está disposta a romper com os paradigmas da exclusão.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os caminhos sistemáticos trilhados por esta pesquisa são resultantes de um processo de reflexão que almeja compreender quais as abordagens, os métodos e as técnicas se apresentam como mais propícios para a análise do objeto, a saber, a comunicação organizacional, a partir de uma concepção inclusiva. Como esse viés é muito amplo e abarca diversas nuances, optou-se pelos Surdos como sujeitos desta investigação. Apesar da importância da comunicação para a participação efetiva dos Surdos no convívio social, nota-se uma escassez dos estudos dessa área em favor da inclusão desses sujeitos na sociedade, em especial nas organizações. Desse modo, tendo em vista a relevância da comunicação nesse processo, é notória a necessidade de que essa discussão seja pautada no âmbito das investigações atinentes a esse campo do saber.

Para tanto, é imprescindível a participação dos Surdos na constituição desta pesquisa, bem como de ouvintes especialistas na temática proposta e/ou que atuam com Surdos nas organizações em que trabalham, pelo papel que desempenham na vida dos sujeitos aos quais esta investigação se destina. Com isso, a noção mais precisa do que venha a ser a comunicação organizacional inclusiva se materializa a partir das proposições advindas dos estudos empíricos, aliadas às empreendidas nas pesquisas bibliográfica e documental. Com o intuito de buscar respostas à questão-problema, que norteia esta investigação, a abordagem qualitativa (ainda que complementada pela quantitativa) se mostrou mais adequada para o aprofundamento do conhecimento acerca dos Surdos, tanto com as pesquisas bibliográfica e documental quanto com a coleta empírica junto a esses sujeitos e aos ouvintes selecionados com base na contribuição que possam conferir a este processo.

No entanto, devido à pandemia da Covid-19, adaptações se fizeram necessárias no transcurso desta investigação. A coleta de dados junto aos ouvintes, em sua maioria, foi realizada de forma remota (e não presencial) a partir de entrevistas, por meio de roteiros semiestruturados, centrando-se nas experiências vivenciadas por essas pessoas no que concerne aos Surdos. Já em relação aos Surdos, a coleta, a priori, também ocorreria a partir de entrevistas, com o apoio de intérpretes de Libras. Contudo, tendo em vista a essencialidade do distanciamento social como medida de saúde pública e a inviabilidade do contato presencial entre a pesquisadora e os pesquisados, que ainda contaria, ao menos, com a participação de um intérprete de Libras, acrescidas às barreiras comunicacionais e tecnológicas encontradas para a condução dessas entrevistas a distância, pela dialogicidade requerida, novos caminhos

foram trilhados e o roteiro semiestruturado, ora elaborado, converteu-se em um questionário adequado aos Surdos.

Esse instrumento de coleta foi concebido com base em uma escrita fácil, direta e objetiva, além de imagens para clarificar o texto escrito (letramento visual), bem como de tradução em Libras, para tornar o acesso à informação ainda mais factível. É importante salientar que embora a coleta tenha sido repensada para essa nova realidade enfrentada em escala mundial, buscou-se manter as questões originalmente contempladas e respeitar, sobremaneira, a forma de apreensão de conhecimento dos Surdos, tornando o questionário acessível em todas as suas nuances. Adicionalmente, salienta-se que embora o questionário seja um instrumento de coleta associado ao método quantitativo, a essência desta investigação, em suas múltiplas abordagens, segue predominantemente qualitativa e a seleção da amostra, com base em Gil (1999), é a não probabilística por acessibilidade ou conveniência, tanto para os Surdos quanto para os ouvintes.

No tocante aos objetivos, trata-se de um estudo exploratório, visto que o interesse desta investigação consiste em desbravar um campo de pesquisa ainda incipiente na área de comunicação, que é a inclusão dos Surdos nas organizações. Para Gil (2002, p. 41), o estudo exploratório busca “proporcionar maior familiaridade com o problema, de modo a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses. Pode-se dizer que essas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”. Coadunando com essa perspectiva, Triviños (1987, p. 109) aponta que “os estudos exploratórios permitem ao investigador aumentar sua experiência em torno de determinado problema”. Para a escrutinação dos dados, optou-se pela análise de conteúdo, que consiste em um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis e em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados (BARDIN, 1977).

Para a condução desta pesquisa, o desafio é que ações sejam implementadas em prol da inclusão dos Surdos nas organizações, a partir das percepções desses sujeitos, bem como dos ouvintes que atuam diretamente com os Surdos, tendo em vista o papel fundamental que exercem na relação dessas pessoas com a sociedade. A comunicação, para ser efetiva, tem que ser concebida a partir dos sujeitos com os quais as organizações se relacionam ou almejam interagir e não de um conjunto de ferramentas vazias que não levam à efetividade comunicativa. Para que os estudos acerca da diversidade se perpetuem, faz-se necessário que os pesquisadores, de fato, estejam dispostos a ouvir os sujeitos da ação e a construir suas bases conceituais a partir daquilo que absorveram nas interações. Assim, acredita-se que

apenas desse modo seja possível conceber o que se denomina, neste estudo, como comunicação organizacional inclusiva.

5.1 ABORDAGEM DA PESQUISA

Nas ciências sociais, a sustentação de uma investigação com base em teorias gerais não é suficiente para responder à crescente complexidade que envolve os diferentes modos de vida dos atores sociais. A abordagem qualitativa foi concebida com o intuito de investigar fenômenos complexos da sociedade e de estudar a maneira como os atores sociais constroem significados e conhecimentos a partir da compreensão que possuem do sistema social no qual estão inseridos. “A pesquisa qualitativa não se preocupa com quantidade, tampouco se baseia em estatísticas, mas sim, com qualidade e profundidade dos dados e descobertas a partir de fenômenos” (TUZZO, 2016, p. 144), “[...] interpretando-os segundo a perspectiva dos próprios sujeitos que participam da situação, sem se preocupar com representatividade numérica, generalizações estatísticas e relações lineares de causa e efeito” (GUERRA, 2014, p. 11).

As pesquisas qualitativas são “[...] entendidas como aquelas capazes de incorporar a questão do significado e da intencionalidade como inerentes aos atos, às relações, e às estruturas sociais, sendo essas últimas tomadas tanto no seu advento quanto na sua transformação, como construções humanas significativas” (MINAYO, 2004, p. 10). “Temos expressado reiteradamente que o processo da pesquisa qualitativa não admite visões isoladas, parceladas, estanques. Ela se desenvolve em interação dinâmica retroalimentando-se, reformulando-se constantemente [...]” (TRIVINÓS, 1987, p. 137). “A pesquisa qualitativa preocupa-se, portanto, com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais” (SILVEIRA, CÓRDOVA, 2009, p. 32).

No entanto, é importante salientar que embora a abordagem utilizada nesta investigação seja predominantemente qualitativa, de modo complementar também se recorreu à perspectiva quantitativa, ao apresentar respostas objetivas, baseadas em dados numéricos, advindos do questionário aplicado junto aos Surdos das Organizações A e B, que, como já mencionado, tornou-se mais viável devido à pandemia da Covid-19 e à consequente necessidade da implementação do distanciamento social como medida de saúde pública. Contudo, cabe destacar que, na interpretação e análise dos resultados, este estudo não busca generalizações e parametrizações para além do campo empírico selecionado, pois o que se

almeja são as narrativas, as ideias e as experiências individuais dos participantes, características dos estudos qualitativos.

Segundo Godoy (1995), os pesquisadores qualitativos consideram todos os pontos de vista dos pesquisados como relevantes, de modo a buscar compreender os fenômenos que estão sendo investigados a partir das perspectivas desses sujeitos sociais. Nesse sentido, pode-se dizer que a pesquisa qualitativa traz luz a situações internas que, geralmente, não são visíveis aos observadores externos. Por isso, “quando estamos lidando com problemas pouco conhecidos e a pesquisa é de cunho exploratório, este tipo de investigação parece ser o mais adequado” (GODOY, 1995, p. 63). Como o próprio nome indica, a pesquisa exploratória “[...] consiste no aprofundamento de conceitos preliminares sobre determinada temática não contemplada de modo satisfatório anteriormente. Assim, contribui para o esclarecimento de questões superficialmente abordadas sobre o assunto” (RAUPP; BEUREN, 2009, p. 80).

5.2 MÉTODOS DE COLETA

Com vistas a buscar respostas à questão-problema, esta investigação sustentou-se, inicialmente, em pesquisas bibliográfica e documental. “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2002, p. 44). Em contrapartida, “a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa” (GIL, 2002, p. 45). Além das distinções apresentadas, faz-se necessário entender que a importância das pesquisas bibliográfica e documental ultrapassa o arcabouço teórico e envolve a própria clareza do pesquisador em relação às fontes de estudo a serem consultadas e ao tratamento dado a cada uma delas.

No tocante à pesquisa de campo, a coleta de dados junto aos ouvintes selecionados teve como instrumento a entrevista e com os Surdos a extração dos dados ocorreu com a aplicação de questionário. É importante destacar que essa complementação de métodos de coleta (entrevistas e questionário) se mostrou necessária para buscar respostas à questão-problema. Em relação às entrevistas, Minayo (2004) as classifica pelo modo como são estruturadas, assim como ocorre com Triviños (1987), sendo empregada neste estudo a modalidade semiestruturada. Nesse tipo de entrevista, o pesquisado pode explanar acerca do tema proposto, sem se prender apenas às questões formuladas pelo entrevistador (MINAYO, 2004), ou seja, associa-se a flexibilidade da entrevista aberta com um roteiro de controle.

Segundo nosso ponto de vista, para alguns tipos de pesquisa qualitativa, a entrevista semiestruturada é um dos principais meios que tem o investigador para realizar a coleta de dados. Já expressamos que, no enfoque qualitativo, podemos usar a entrevista estruturada, ou fechada, a semiestruturada e a entrevista livre ou aberta. Estas duas últimas são mais importantes para esta classe de enfoque. Não obstante isso, apesar de reconhecer o valor da entrevista aberta ou livre, que não deve ser confundida com a entrevista não diretiva, queremos privilegiar a entrevista semiestruturada porque esta, ao mesmo tempo que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação (TRIVIÑOS, 1987, p. 145).

Além do roteiro que norteia a entrevista semiestruturada, “no processo de pesquisa pode surgir a necessidade da elaboração de um questionário fechado para captar aspectos considerados relevantes para iluminar a compreensão do objeto [...]. É importante o uso de várias técnicas e não há oposição entre elas” (MINAYO, 2004, p. 100). Segundo Triviños (1987, p. 137), “verdadeiramente, os questionários, entrevistas etc. são meios ‘neutros’ que adquirem vida definida quando o pesquisador os ilumina com determinada teoria”. Para tanto, “[...] é indispensável que o pesquisador tenha claro, ao iniciar uma pesquisa, que dados será aquilo que procurará, fundamentalmente, em torno do fenômeno que pensa estudar” (TRIVIÑOS, 1987, p. 140). Assim, “o princípio básico para elaboração do questionário é o mesmo que adotamos em relação ao roteiro: cada questão tenha como pressuposto o marco teórico desenhado para a construção do objeto” (MINAYO, 2004, p. 100).

O questionário concebido nesta investigação contempla desde a compreensão acerca dos Surdos no transcurso de suas histórias até a vivência desses sujeitos no âmbito organizacional, pois há “[...] Surdos filhos de pais Surdos; Surdos que não têm nenhum contato com Surdo, Surdos que nasceram na cidade, ou que tiveram contato com Língua de Sinais desde a infância etc. [...] Os Surdos não podem ser um grupo de identidade homogênea” (PERLIN, 2002, p. 16). Esse questionário foi escrito de forma objetiva e direta, com a utilização de letramento visual, que consiste na compreensão do conteúdo por meio da visualização (imagens), e com tradução em Libras, de modo a maximizar o entendimento dos Surdos acerca das indagações propostas. Com isso, cabe destacar que, “sem dúvida alguma, o questionário fechado, de emprego usual no trabalho positivista, também o podemos utilizar na pesquisa qualitativa” (TRIVIÑOS, 1987, p. 137).

5.3 MÉTODO DE ANÁLISE

Neste estudo, os dados foram escrutinados com base na análise de conteúdo. No tocante à organização, tal método se divide em três etapas: pré-análise, exploração do material

e tratamento dos resultados obtidos e interpretação (BARDIN, 1977). A primeira etapa refere-se à “[...] organização propriamente dita. Corresponde a um período de intuições, mas tem por objetivo tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso de desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise” (BARDIN, 1977, p. 95). Para a autora, essa etapa tem como missão a leitura flutuante do material para saber do que se trata; a escolha dos documentos a serem analisados, levando em consideração as regras de exaustividade, representatividade, homogeneidade e pertinência; a formulação das hipóteses e dos objetivos; a referenciação dos índices e a elaboração de indicadores e a preparação do material (BARDIN, 1977).

A segunda etapa é composta pela codificação, enumeração e categorização do material. Na codificação, deve ser feito o recorte das unidades de registro e de contexto. As unidades de registro podem ser a palavra, o tema, o objeto ou o referente, o personagem, o acontecimento e o documento. Já as unidades de contexto contribuem para a compreensão do cenário em que se situa a análise de registro e, para selecioná-las, deve-se levar em consideração o custo e a pertinência. Na enumeração (contagem), leva-se em consideração a frequência, a presença, a ausência, a intensidade e a ordem de aparição das unidades de registro. Na sequência, deve ser feita a categorização, que pode ser de origem semântica (categorias temáticas), sintática (verbos, adjetivos), lexical (classificação das palavras segundo o seu sentido) e expressiva (significados de palavras) (BARDIN, 1977).

Por fim, a terceira etapa é aquela na qual “os resultados brutos são tratados de maneira a serem significativos [...] e válidos” (BARDIN, 1977, p. 101). A interpretação dos resultados obtidos pode ser feita por meio da inferência, que é um tipo de interpretação controlada. Para Bardin (1977, p. 133), a inferência poderá “apoiar-se nos elementos constitutivos do mecanismo clássico da comunicação: por um lado, a mensagem (significação e código) e o seu suporte ou canal; por outro, o emissor e o receptor”. Por isso, nessa etapa, faz-se necessário atentar-se para o emissor ou produtor da mensagem, o indivíduo (ou grupo) receptor da mensagem, a mensagem propriamente dita e o meio ou o canal pelo qual a mensagem foi enviada. Com base nesses procedimentos, Bardin (1977) aponta caminhos para que o analista de conteúdo possa extrair o que há de mais profundo de um texto, bem como da frequência de aparição de certos elementos da mensagem, avançando em relação àquilo que nem sempre é possível identificar no primeiro momento.

5.4 OPERACIONALIZAÇÃO DA PESQUISA EMPÍRICA

Esta investigação, que tem como objeto a comunicação organizacional e como foco os Surdos, dispõe de dois métodos de coleta: as entrevistas com ouvintes (por meio de roteiros semiestruturados) e o questionário utilizado junto aos Surdos. A amostra desta pesquisa é de 184 participantes, entre os quais foram aplicados, a distância, por meio de *link* do *Google Forms*, 175 questionários, 146 com Surdos vinculados a uma organização e 29 a outra. Cabe evidenciar que essa coleta foi precedida pela realização de um pré-teste com quatro Surdos, demonstrando que o referido instrumento de pesquisa estava adequado aos respondentes e permitindo a efetivação de pequenos ajustes para tornar os dados extraídos do questionário ainda mais precisos e eficientes.

Ademais, foram realizadas nove entrevistas com ouvintes, sendo um especialista no tema da pesquisa e oito profissionais que atuam com Surdos nas duas instituições participantes desta investigação (quatro em cada uma delas, sendo um chefe, um colega de trabalho, um profissional de recursos humanos e um de comunicação), denominadas como Organização A e Organização B. A entrevista com o especialista foi conduzida de forma remota e dos oito entrevistados nas duas organizações, seis tiveram os dados coletados *online* e dois no ambiente de uma delas. Os pesquisados ouvintes são profissionais que contribuem direta ou indiretamente para que os Surdos participem do convívio social, em especial do ambiente organizacional.

É importante ressaltar que as Organizações A e B foram selecionadas por desempenharem um trabalho relevante junto aos Surdos, que vai além do cumprimento da Lei de Cotas. Ainda que essas Organizações estejam em um processo contínuo de aperfeiçoamento em prol de uma prática efetivamente inclusiva (a primeira está mais avançada que a segunda, por sua natureza jurídica e propósito de concepção, já que se trata de uma associação sem fins lucrativos destinada à contratação de pessoas com deficiência, enquanto a segunda atua no setor privado), ambas realizam atividades diferenciadas que podem contribuir com outras organizações que desejam planejar e implementar ações inclusivas.

Por isso, as Organizações A e B foram escolhidas (e não outras) para compor a pesquisa empírica, pois são raras as instituições que efetuem atividades significativas que efetivamente contemplem práticas inclusivas. Seguindo os passos de Bardin (1977), correspondentes à análise de conteúdo, no transcorrer da pré-análise, foram realizadas leituras das entrevistas e das respostas ao questionário. Na exploração do material, trechos das

entrevistas foram destacados em negrito nos apêndices que contêm a íntegra dos dados coletados. Esse conteúdo e os dados extraídos do questionário foram codificados em unidades de registro e de contexto e sistematizados em cinco categorias temáticas: contextualização, organização, comunicação organizacional, informações adicionais e comunicação organizacional inclusiva. Após essa etapa, detalhada no Quadro 4, adentra-se nos Resultados da Pesquisa, capítulo no qual ocorre o tratamento dos resultados obtidos e a interpretação dos dados extraídos das entrevistas e das respostas ao questionário.

Quadro 4 - Codificação e categorização do material

Unidades de Registro	Unidades de Contexto	Categorização	Descrição
Entrevistado E	Ouvinte	Contextualização	Compreensão da trajetória dos sujeitos da pesquisa e de sua correlação com a problemática em análise.
Entrevistado Recursos Humanos (Organização A)	Ouvinte		
Entrevistado Chefe (Organização A)	Ouvinte		
Entrevistado Colega de Trabalho (Organização A)	Ouvinte		
Entrevistado Comunicação (Organização A)	Ouvinte		
Questionários 1 a 146 (Organização A)	Surdos		
Entrevistado E	Ouvinte	Organização	Compreensão abrangente do objeto em análise.
Entrevistado Recursos Humanos (Organização A)	Ouvinte		
Entrevistado Chefe (Organização A)	Ouvinte		
Entrevistado Colega de Trabalho (Organização A)	Ouvinte		
Entrevistado Comunicação (Organização A)	Ouvinte		
Questionários 1 a 146	Surdos		

(Organização A)			
Entrevistado E	Ouvinte	Comunicação organizacional	Aprofundamento do objeto em análise.
Entrevistado Recursos Humanos (Organização A)	Ouvinte		
Entrevistado Chefe (Organização A)	Ouvinte		
Entrevistado Colega de Trabalho (Organização A)	Ouvinte		
Entrevistado Comunicação (Organização A)	Ouvinte		
Questionários 1 a 146 (Organização A)	Surdos		
Questionários 1 a 146 (Organização A)	Surdos	Informações adicionais	Opinião dos respondentes sobre o questionário e informações adicionais.
Entrevistado E	Ouvinte	Contextualização	Compreensão da trajetória dos sujeitos da pesquisa e de sua correlação com a problemática em análise.
Entrevistado Recursos Humanos (Organização B)	Ouvinte		
Entrevistado Chefe (Organização B)	Ouvinte		
Entrevistado Colega de Trabalho (Organização B)	Ouvinte		
Entrevistado Comunicação (Organização B)	Ouvinte		
Questionários 1 a 29 (Organização B)	Surdos		
Entrevistado E	Ouvinte	Organização	Compreensão abrangente do objeto em análise.
Entrevistado Recursos Humanos (Organização B)	Ouvinte		
Entrevistado Chefe (Organização B)	Ouvinte		
Entrevistado Colega de Trabalho (Organização B)	Ouvinte		

B)			
Entrevistado Comunicação (Organização B)	Ouvinte		
Questionários 1 a 29 (Organização B)	Surdos		
Entrevistado E	Ouvinte		
Entrevistado Recursos Humanos (Organização B)	Ouvinte		
Entrevistado Chefe (Organização B)	Ouvinte		
Entrevistado Colega de Trabalho (Organização B)	Ouvinte	Comunicação organizacional	Aprofundamento do objeto em análise.
Entrevistado Comunicação (Organização B)	Ouvinte		
Questionários 1 a 29 (Organização B)	Surdos		
Questionários 1 a 29 (Organização B)	Surdos	Informações adicionais	Opinião dos respondentes sobre o questionário e informações adicionais.
Entrevistado E	Ouvinte		
Entrevistado Recursos Humanos (Organização A)	Ouvinte		
Entrevistado Chefe (Organização A)	Ouvinte		
Entrevistado Colega de Trabalho (Organização A)	Ouvinte	Comunicação organizacional inclusiva: construindo significações a partir da pesquisa empírica ⁴⁹	Concepção de novas perspectivas para a comunicação organizacional.
Entrevistado Comunicação (Organização A)	Ouvinte		
Questionários 1 a 146	Surdos		

⁴⁹ Cabe salientar que essa concepção foi construída com base na coleta empírica, a partir dos dados extraídos do questionário aplicado junto aos Surdos, bem como dos conteúdos advindos das entrevistas, e complementada pelas pesquisas bibliográfica e documental.

(Organização A)			
Entrevistado Recursos Humanos (Organização B)	Ouvinte		
Entrevistado Chefe (Organização B)	Ouvinte		
Entrevistado Colega de Trabalho (Organização B)	Ouvinte		
Entrevistado Comunicação (Organização B)	Ouvinte		
Questionários 1 a 29 (Organização B)	Surdos		

Fonte: Elaborado pela autora (2022) com base em Bardin (1977).

6 RESULTADOS DA PESQUISA

Este capítulo é dedicado à análise dos dados extraídos do questionário aplicado junto aos Surdos das Organizações A e B^{50 51}, bem como das entrevistas realizadas com nove ouvintes, por meio de roteiros semiestruturados. No tocante aos entrevistados, como já mencionado, além de um especialista no tema, os oito selecionados, nas duas organizações, são chefes, colegas de trabalho, profissionais de recursos humanos e de comunicação, sendo um representante por categoria em cada uma delas. No transcorrer da pesquisa empírica, notou-se que os indicados da área de comunicação possuem outras formações e atribuições, mas, de certo modo, desempenham esse papel junto aos Surdos.

Em referência à Organização A, dos 726 Surdos que compõem seus quadros profissionais, à época da coleta, 146 responderam ao questionário, autorizando a divulgação dos dados. A Organização A é uma associação sem fins lucrativos que contrata pessoas com deficiência e conta, especialmente, com Surdos para desenvolver as atividades previstas em seu escopo de atuação. “A Organização A já funciona há 30 anos, mas a empregabilidade [...], [...] vamos colocar 22 anos. Há 22 anos, ela emprega surdos. Ela iniciou suas atividades com foco no esporte e, posteriormente, também passou a promover a inclusão por meio do trabalho”, ver no: Apêndice J, Organização A, Questão 7⁵², Recursos Humanos.

Já a Organização B atua no setor privado e é um dos escritórios da Organização C no Brasil. Esse escritório abarca diversas unidades no país, nas quais há Surdos contratados para desempenharem algumas tarefas atinentes ao ambiente corporativo. Além disso, a Organização B dispõe de 58 Surdos, contratados como funcionários para participarem de um programa de capacitação, com duração de dois anos, que é realizado desde 2014. Desse montante, um profissional trabalha como instrutor, um como secretário e 56 são treinados em procedimentos administrativos para ampliarem as perspectivas de inserção no mercado de trabalho, seja na própria Organização B ou em outras instituições. Os Surdos que

⁵⁰ Nas respostas abertas do questionário aplicado junto aos Surdos, ainda que haja alguns erros gramaticais, esta investigação optou por priorizar a forma de escrita da Língua Portuguesa dos entrevistados. Por isso, o conteúdo não foi alterado e tampouco corrigido, tendo em vista a relevância, para a própria pesquisa, de demonstrar essas dificuldades com o português formal, mesmo para os entrevistados Surdos bilíngues.

⁵¹ Devido à profundidade e à complexidade das informações advindas das Organizações A e B, ainda que esta investigação não tenha o interesse de realizar um estudo comparativo, optou-se, na maior parte da análise, em efetuar a separadamente. Apenas no tópico 6.3 (Comunicação Organizacional Inclusiva: construindo significações a partir da pesquisa empírica) a escrutinação dos dados ocorreu de forma conjunta.

⁵² 7- Há quanto tempo esta organização contrata Surdos?

responderam ao questionário compõem o referido programa, correspondendo a 29 profissionais que autorizaram a divulgação dos dados nesta investigação.

Cabe ressaltar que esse programa de capacitação teve início devido à necessidade de a Organização B cumprir a cota de pessoas com deficiência, bem como dos relatos desses sujeitos quanto às oportunidades profissionais limitadas a atividades operacionais. Além dos Surdos que compõem os quadros da Organização B, enquanto membros do programa, também há Surdos em suas unidades. Contudo, estes não participaram da pesquisa, pois o responsável pela autorização da coleta empírica achou “[...] delicado porque pode ser que a própria unidade faça alguma confusão em relação ao porquê da pesquisa. Não é impossível, mas eu acho que, talvez, possa trazer um pouco de confusão, ainda mais neste momento que a gente está retornando às atividades escolares” - Apêndice Q, Comunicação, Organização B, Questão 9.1⁵³.

Com os dados extraídos desta pesquisa empírica, complementados pelos estudos bibliográfico e documental, buscou-se responder à questão-problema que norteia esta investigação (Como o profissional de comunicação pode contribuir para que os Surdos se sintam parte das organizações?), assim como a algumas indagações adjacentes (Quais procedimentos deveriam ser adotados para se implantar uma comunicação organizacional inclusiva? Quais as dificuldades que os Surdos enfrentam cotidianamente para desenvolver o trabalho deles? Que medidas foram efetivamente tomadas pelas organizações em direção à comunicação inclusiva?).

Com a coleta empírica e com as pesquisas bibliográfica e documental, tornou-se possível confirmar ou refutar, total ou parcialmente, as premissas estabelecidas. A primeira defende que os profissionais de comunicação precisam reconhecer os Surdos como sujeitos das organizações. A segunda argumenta que os Surdos devem ser conhecidos em suas particularidades para que as ações de comunicação possam alcançá-los. Já a terceira alega que a comunicação é um elemento essencial para que os Surdos sejam incluídos às organizações e, desse modo, concebidos como cidadãos. No tocante aos objetivos, da mesma forma que ocorreu com a questão-problema, ao final desta análise, realizou-se uma reflexão acerca dos resultados alcançados com os dados coletados das Organizações A e B, como também do especialista.

⁵³ 9.1- Você acha que além dos Surdos do programa, nós conseguiríamos enviar também o questionário desta pesquisa para os Surdos das unidades responderem, de modo a compreender as percepções daqueles que estão em realidades distintas dentro desta organização?

Apenas para lembrar tais direcionamentos, o objetivo geral desta investigação visa compreender a inclusão dos Surdos nas organizações a partir de uma perspectiva essencialmente comunicacional. Já os objetivos específicos buscam entender o papel do profissional de comunicação para a inclusão dos Surdos nas organizações; identificar parâmetros, na perspectiva dos Surdos que compõem esta investigação, para a implementação de uma comunicação organizacional inclusiva e identificar parâmetros, na perspectiva dos ouvintes que compõem esta investigação, para a implementação de uma comunicação organizacional inclusiva. Por fim, é importante salientar que a estruturação deste capítulo se deu com base na categorização elencada no Quadro 4.

6.1 ORGANIZAÇÃO A

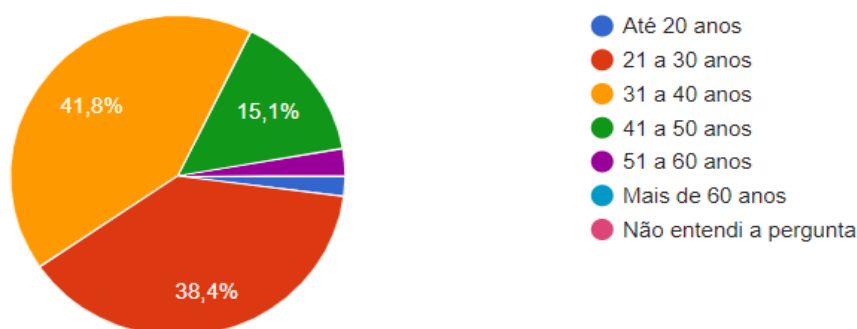
Neste tópico, foram apresentados os resultados obtidos com a pesquisa empírica implementada na Organização A, bem como a interpretação dos dados advindos dessa coleta, complementada pelos conhecimentos adquiridos a partir da entrevista realizada com o ouvinte especialista e das investigações bibliográfica e documental.

6.1.1 Contextualização

Esta categoria contempla as perguntas iniciais do questionário, bem como trechos da entrevista com o especialista e, também, com o chefe, com o colega de trabalho e com os profissionais de recursos humanos e de comunicação. Com isso, as questões iniciais do questionário buscaram traçar os perfis dos respondentes, uma vez que a trajetória dos Surdos, desde o nascimento, exerce grande influência na vida desses sujeitos, refletindo nos aspectos educacionais e na participação dos Surdos no mercado de trabalho. Assim, o Gráfico 1 evidencia a faixa etária dos pesquisados, sendo que 41,8% têm de 31 a 40 anos, 38,4% de 21 a 30 anos, 15,1% de 41 a 50 anos, 2,7% de 51 a 60 anos e 2,1% até 20 anos. Com esses dados, nota-se que a faixa etária dos Surdos que trabalham na Organização A é mediana, predominantemente entre 21 e 40 anos.

Gráfico 1 - Idade dos respondentes

146 respostas

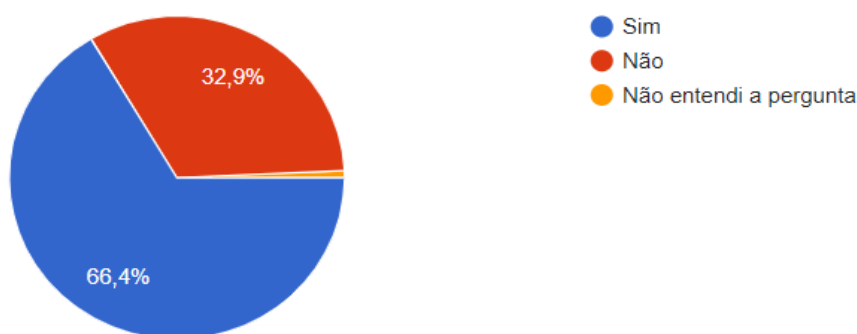


Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 3 (Apêndice R).

O Gráfico 2 demonstra que 66,4% dos respondentes nasceram Surdos, 32,9% nasceram ouvintes e 0,7% não entenderam a pergunta, informação acrescida pelo Gráfico 3, ao mostrar que dos 32,9% que nasceram ouvintes, 42,9% se tornaram Surdos dos 0 aos 3 anos de idade, 18,4% dos 4 aos 6 anos, 16,3% dos 7 aos 12 anos, 8,2% dos 13 aos 25 anos e 14,3% não entenderam a pergunta. Com base no Gráfico 2, ao menos 66,4% dos respondentes são Surdos pré-linguais, já que nasceram nessa condição e que “as pessoas [...] com surdez pré-linguística encontram-se numa categoria qualitativamente diferente de todas as demais. Para essas pessoas, que nunca ouviram, que não têm lembranças, imagens ou associações auditivas possíveis, nunca poderá ocorrer a ilusão de som” (SACKS, 2010, p. 19). Conforme o Gráfico 3, 42,9% dos pesquisados que nasceram ouvintes se tornaram Surdos nos primeiros anos de vida, quando o contato com a língua oral ainda não é suficiente para ler, falar ou entender a fala.

Gráfico 2 - Surdos de nascimento

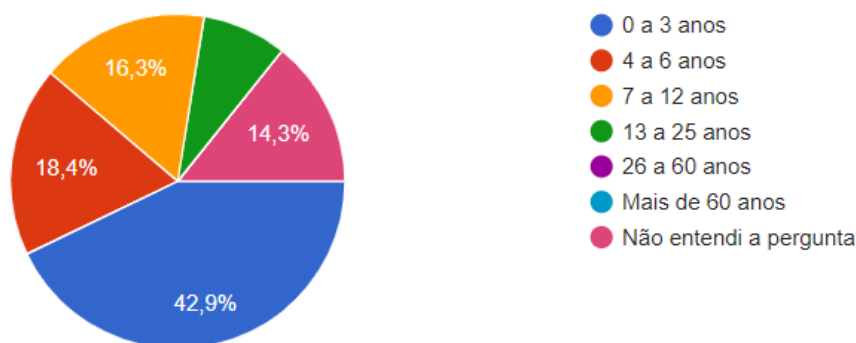
146 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 4 (Apêndice R).

Gráfico 3 - Idade com a qual ficou Surdo

49 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 5 (Apêndice R).

Ao analisar os Gráficos 1, 2 e 3, pode-se dizer que a maioria dos pesquisados Surdos são aqueles que conviveram com a surdez por toda a vida ou, ao menos, na maior parte dela. Ainda que 66,4% dos respondentes tenham nascido Surdos e a maioria dos outros 32,9%, que não nasceram Surdos, tenham ficado Surdos até os 3 anos, nota-se que a realidade em relação ao aprendizado da Libras se deu em momentos diferentes da vida desses sujeitos. Assim, conforme o Gráfico 4, 40,4% aprenderam a língua de sinais dos 6 aos 12 anos, 35,6% até os 5 anos, 10,3% entre 13 e 20 anos, 10,3% com mais de 20 anos e 3,4% não entenderam a pergunta.

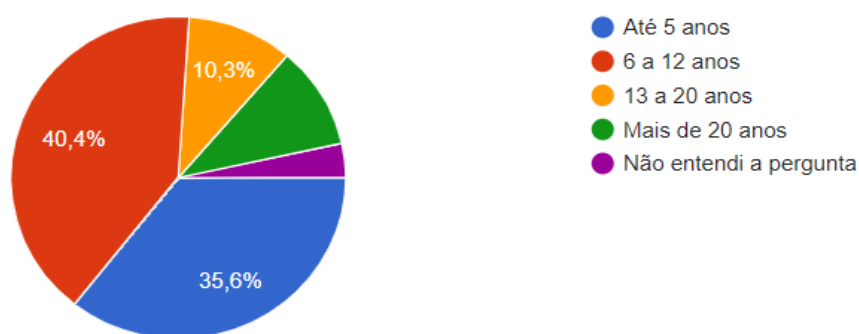
Esses dados demonstram que a maior parte dos Surdos que trabalham na Organização A aprenderam Libras até os 12 anos, alcançando um percentual de 76%, o que evidencia a importância da aquisição da língua de sinais, o mais precocemente possível, para que oportunidades possam ser conquistadas no mercado de trabalho, tendo em vista que a aquisição, pelos Surdos, de sua língua natural, contribui para que eles aprendam o português como segunda língua. Nessa perspectiva, “quando a família aceita a surdez e a Libras como uma modalidade comunicativa importante e passa a utilizá-la com a criança, esta irá apresentar condição para realizar novas aquisições, impulsionando seu desenvolvimento linguístico” (DIZEU; CAPORALI, 2005, p. 591).

Ademais, faz-se necessário salientar que o cerceamento da língua na primeira infância provoca um esvaziamento ou um não preenchimento da linguagem, resultando em dificuldades na interpretação dos signos. Por esse motivo, Dizeu e Caporali (2005) defendem que a estimulação precoce de crianças Surdas em língua de sinais é fundamental. Para Paiva (2003), a língua comum é imprescindível para a existência de qualquer grupo sociocultural e, sem ela, os sujeitos se isolam uns dos outros a despeito da proximidade que possam ter. A

língua marca uma similitude cultural entre as pessoas de dada comunidade linguística e possibilita manifestar aos outros o mundo de seus significados, valores e normas.

Gráfico 4 - Idade com a qual aprendeu Libras

146 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 6 (Apêndice R).

Em geral, os Surdos nascem em famílias ouvintes e os pais tendem a educá-los com base no oralismo e na cultura oral-auditiva. Como se pode observar no Gráfico 5, 73,3% dos respondentes pertencem a famílias com membros apenas ouvintes, o que dificulta a interação desses sujeitos com os demais parentes. Apenas 26,7% dos pesquisados contam com outro Surdo na família, o que maximiza o potencial de interação entre essas pessoas no seio familiar, devido à convergência cultural e linguística que os aproximam. Segundo Garcia (2016, p. 73), “a família talvez seja a primeira instituição social a qual os sujeitos surdos se vinculam, onde seus valores são historicamente construídos, os quais auxiliam na sua compreensão de mundo”.

“[...] os surdos têm um mundo paralelo, um mundo visual. As informações não chegam a eles porque mais de 90% das famílias, que têm filhos surdos, os pais são não surdos. Então, a barreira da comunicação já acontece dentro da família. [...] A formação do caráter, da personalidade, da consciência desse ser, da linguagem que ele adquire vai depender muito da relação que ele vai ter com outros surdos porque, senão, fica muito comprometida a linguagem dele, pois o que ele vê, ele deduz, não necessariamente está correto, porque não foi passado para ele o conceito do que ele está vendo, na maioria das vezes” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 11⁵⁴).

Esse trecho, extraído do Entrevistado E, coaduna com as dificuldades enfrentadas pelos Surdos no seio familiar, destacando a importância da relação desses sujeitos com outros Surdos, pois “[...] a maioria das famílias ouvintes com filhos surdos não tem o conhecimento

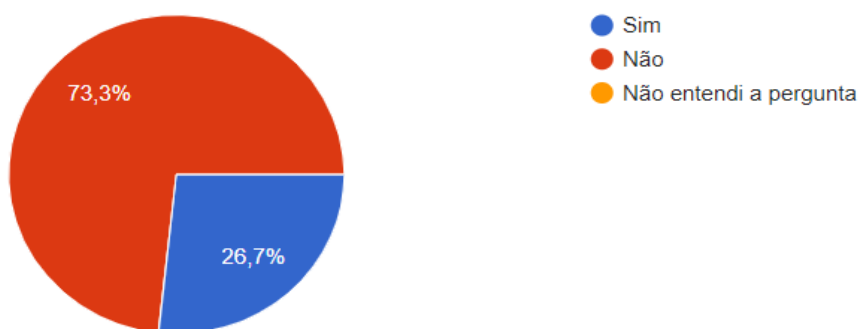
⁵⁴ 11- Quais as principais barreiras para a convivência dos Surdos na sociedade? Por quê?

da cultura surda, inclusive da LS, bem como do modo que os surdos veem o mundo” (GARCIA, 2016, p. 33). Com isso, pode-se dizer que em famílias com pais e filhos Surdos a adesão a língua de sinais ocorre naturalmente. No entanto, em constituições familiares de pais ouvintes e filhos Surdos, geralmente, não acontece dessa maneira.

Nesse sentido, resgatando os dados apresentados no Gráfico 4, que demonstram que 76% dos pesquisados Surdos aprenderam Libras até os 12 anos (35,6% até os 5 anos e 40,4% entre 6 e 12 anos) e comparando com os dados extraídos do Gráfico 5, que evidenciam que 73,3% desses sujeitos advêm de famílias ouvintes, nota-se que a idade com a qual a maior parte dos pesquisados aprenderam Libras é um destaque bastante interessante, tendo em vista que a cultura predominante nas famílias desses Surdos é a oral-auditiva, bem como a tendência pela busca de aprendizado para os sujeitos que compõem esta investigação.

Gráfico 5 - Outros Surdos na família

146 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 7 (Apêndice R).

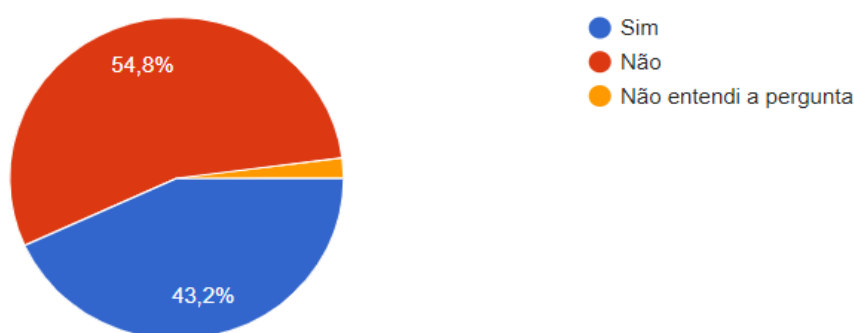
É essencial ressaltar que as barreiras sociais, históricas e culturais que afastam as crianças Surdas das línguas de sinais impactam, diretamente, no desenvolvimento da linguagem e, por consequência, das habilidades cognitivas. Isso comprova, mais uma vez, a necessidade da estimulação precoce dessas crianças em língua de sinais, pois, caso contrário, estarão fadadas ao isolamento. Desse modo, salienta-se que a primeira barreira para o desenvolvimento linguístico e cognitivo dos Surdos está em suas famílias e que privar esses sujeitos do acesso adequado à língua no período propício, ou seja, nos primeiros anos de vida, pode gerar impactos na existência social dessas pessoas enquanto cidadãs.

Conforme os resultados apresentados no Gráfico 6, 54,8% dos respondentes informaram que não há ouvintes em sua família que sabem Libras, 43,2% dos pesquisados assinalaram que existem ouvintes na família que dispõem desse conhecimento e 2,1% não

entenderam a pergunta. Assim, observa-se que um percentual expressivo das famílias dos pesquisados se comunicam em Libras com os Surdos, contudo, na maioria dos casos, esses ouvintes desconhecem a língua de sinais. Complementarmente, o Gráfico 7 elenca quais familiares ouvintes que falam Libras em referência aos 43,2% que responderam “sim” à Questão 8 (Gráfico 6), sendo que mãe/pai e irmã/irmão alcançaram os maiores percentuais, seguidos, sucessivamente, de filha/filho, prima/primo, tia/tio, esposa/marido, sobrinha/sobrinho, outro, avó/avô e madrinha/padrinho. Vale destacar que o Gráfico 7 foi constituído com base na modalidade caixa de seleção, que permite assinalar mais de uma alternativa possível.

Gráfico 6 - Existência de ouvinte na família que sabe Libras

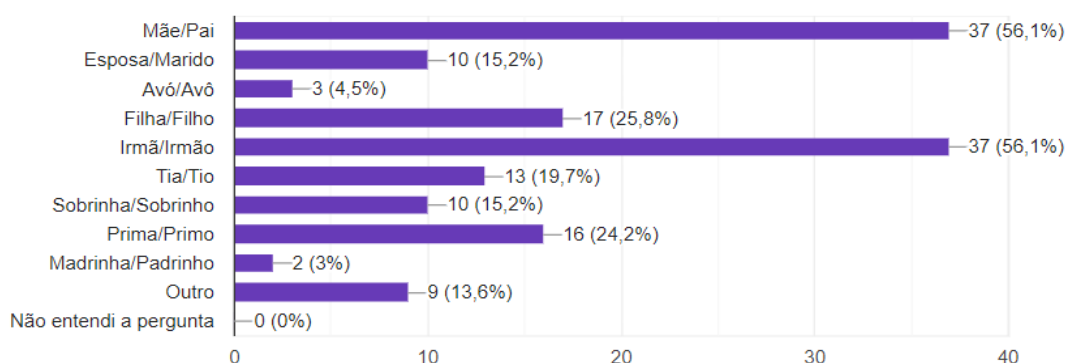
146 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 8 (Apêndice R).

Gráfico 7 - Familiar que sabe Libras

66 respostas



Fonte: extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 9 (Apêndice R).

Com base no Gráfico 8, pode-se notar que 65,1% dos pesquisados cursaram entre o 1º e o 3º ano do ensino médio, 34,2% possuem nível superior completo e 0,7% não entenderam a pergunta. Salienta-se, desse modo, que um percentual considerável dos respondentes possui

elevado grau de instrução, o que não significa dizer que, de modo geral, um quantitativo expressivo de Surdos conta com nível superior, ao passo que esta pesquisa tem uma abordagem predominantemente qualitativa e a seleção da amostra ocorreu de forma não probabilística, por acessibilidade ou conveniência (GIL, 1999).

Em relação aos Surdos que possuem nível superior, conforme apresentado no Quadro 5, pode-se observar que o curso que mais se destacou nesta investigação foi Pedagogia, seguido das formações em Enfermagem (bacharel ou técnico) e Gestão Pública. Desse modo, percebe-se que especialmente os Surdos graduados em Pedagogia e em Enfermagem estão trabalhando fora de suas áreas de formação na Organização A, mas é a oportunidade profissional que dispõem.

“Eu digo para você, tem gente formada, tem, tem gente capacitada, tem, para outras áreas, como a da saúde, tem, tem gente capacitada para a área da tecnologia, tem, porém não tem oportunidade” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 17⁵⁵).

“Em geral, os surdos com nível superior não estão atuando na área de formação deles” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 9⁵⁶).

Nota-se que essa atuação profissional não condizente com a formação dos Surdos é perceptível aos membros da Organização A, conforme já salientado nas citações precedentes e sacramentado no trecho subsequente, coadunando com os dados extraídos do Quadro 5.

“Por mais boa vontade que a Organização A tenha, ela não consegue fazer com que todos os surdos atuem na área de formação deles, digo os que são graduados. Como eu disse anteriormente, muitos surdos são formados, porém, o mundo do trabalho acha que não é adequado colocar o surdo para atuar na área de formação dele, mas a Organização A, no pouco que tem, tenta ainda, de alguma forma, trazer para eles um outro jeito de vida, como é que é gerir, como é que é estar, uma oportunidade. Tenta trazer uma oportunidade para eles” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 14⁵⁷).

Vale destacar, conforme o Quadro 5, que embora haja respondentes com graduação em Letras-Libras, essa formação não foi predominante. Traçando um paralelo entre o processo educacional dos Surdos e as experiências advindas do Entrevistado E com esses sujeitos, é muito importante que a sociedade majoritariamente ouvinte compreenda que os Surdos dispõem de um interesse profundo em adquirir cada vez mais conhecimento. No entanto, essas oportunidades, muitas vezes, não os alcançam pela indiferença, estigma e

⁵⁵ 17- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?

⁵⁶ 9- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?

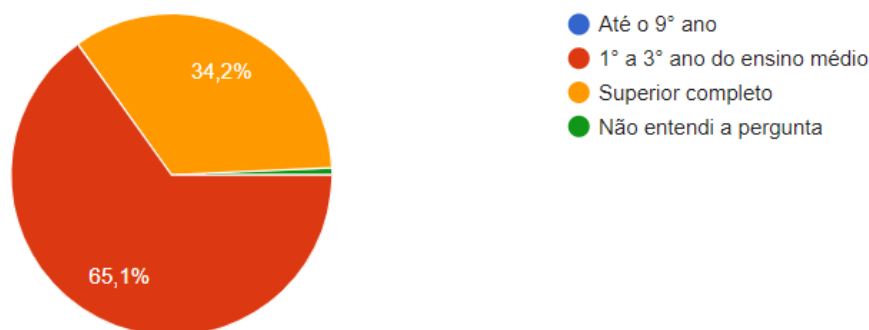
⁵⁷ 14- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?

preconceito com que são tratados em uma sociedade que insiste em excluí-los e os deixarem à margem do sistema dominante, permeado pela cultura oral-auditiva. Assim, o Entrevistado E destaca, a seguir, a convergência de interesses entre ele e os Surdos, que já perdura há 33 anos e perpetua a máxima do ensino-aprendizagem na relação professor-aluno.

“O que geralmente frustra os professores é que eles querem ensinar e os estudantes não querem aprender ou os estudantes querem aprender e os professores não querem ensinar. Há uma incompatibilidade. No meu caso, eu encontrei a minha tribo quando eu encontrei os surdos, porque eles tinham o desejo de aprender” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 13⁵⁸).

Gráfico 8 - Escolaridade dos respondentes

146 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 10 (Apêndice R).

Quadro 5 - Formação dos respondentes com nível superior completo

Gestão pública
Pedagogia
Direito
Pedagogia e Psicopedagogia
UNB e JESU
Recursos humanos
Pedagogia
Designer
Bacharel em enfermagem
UNB e UFSC
Sim.
Gestão pública
Fisioterapia
Faculdade UDF
Direito

⁵⁸ 13- Qual a sua profissão?

Administração
Técnico de enfermagem
Pedagogia
Técnico de enfermagem
Pedagogia
Faculdade
Pedagogia, e Língua de Sinais Brasileira, Segunda Língua como Português
Letras Libras
Anhanguera
Pedagogia
Anhanguera
Pedagogia
Recursos humanos
Ainda não
Designer de interiores
Comunicação Social-publicidade e propaganda
SIEL
Pedagogia e pós-graduação de tradução e interpretação de libras e docência de libras
Curso superior de Tecnologia em Gestão Pública
Não fiz nenhum curso
Gestão Pública e Pedagogia
Pedagogia para Surdos
Gestão da tecnologia da informação
Professor de Educação física
Pedagogia
Não
IEF – pedagógica
UNB
Gestão da Tecnologia da Informação
UNIP
Enfermagem

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 11 (Apêndice R).

Em relação à primeira língua dos pesquisados, 73,3% dos Surdos assinalaram como opção a Libras, 25,3% responderam que é a Língua Portuguesa e 1,4% não entenderam a pergunta, conforme demonstra o Gráfico 9. Dos 73,3%, o Gráfico 10 evidencia que embora a Libras seja a primeira língua desses sujeitos, 77,1% deles se comunicam também em Língua Portuguesa, enquanto 21,1% não se comunicam em português e 1,8% não entenderam a pergunta. No entanto, o Gráfico 11 apresenta uma variabilidade na modalidade da Língua

Portuguesa que os pesquisados se comunicam, alcançando os seguintes percentuais: 51,2% compreendem o português falado e escrito, 43,9% dispõem de habilidades com a língua escrita, 3,3% com a falada e 1,6% não entenderam a pergunta.

A partir dos dados extraídos dos pesquisados Surdos, presentes na Organização A, pode-se observar a predominância da Libras como primeira língua desses sujeitos, ainda que eles também compreendam o português. Por isso, é muito importante um conhecimento prévio acerca dos Surdos que adentram nas organizações, para que se possa conceber as formas mais adequadas de interagir com eles. Ainda que os respondentes Surdos desta pesquisa se comuniquem predominantemente em Libras, é necessário destacar que ainda há, na sociedade,

“[...] uma resistência de aceitação da Libras como primeira língua, como primeira língua dos surdos” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 8⁵⁹).

Outrossim,

“tem surdo com conhecimento em Libras mais voltado ao técnico, ele tem as terminologias mais técnicas e, para esse surdo, tem que usar a Libras mais feijão com arroz, mais simples, para que ele consiga me entender” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 23⁶⁰).

Vale salientar, ainda, que

“as principais dificuldades são, realmente, o que a vida trouxe para eles: o não saber o português” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 25⁶¹).

Nesse sentido,

“[...] posso dizer que são resquícios que eles trazem de trás, da educação de má qualidade que foi aplicada para eles” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 25⁶²).

“Eu pego surdo que não tem total domínio em Libras, que ele vai explicar para você e está nervoso porque não entende o motivo pelo qual descontou, porque ele entregou uma declaração no serviço dizendo que ele compareceu ao Na Hora para pegar um documento de um carro e ele não quer que seja descontado. Daí, você olha e fala: sabe o que é isso? É só a falta de informação também, ele foi prejudicado, ele tem um nível médio, tem, mas ele foi prejudicado na educação, ele foi prejudicado” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 23⁶³).

⁵⁹ 8- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

⁶⁰ 23- Você se sente preparado para se comunicar com os Surdos? Por quê?

⁶¹ 25- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

⁶² 25- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

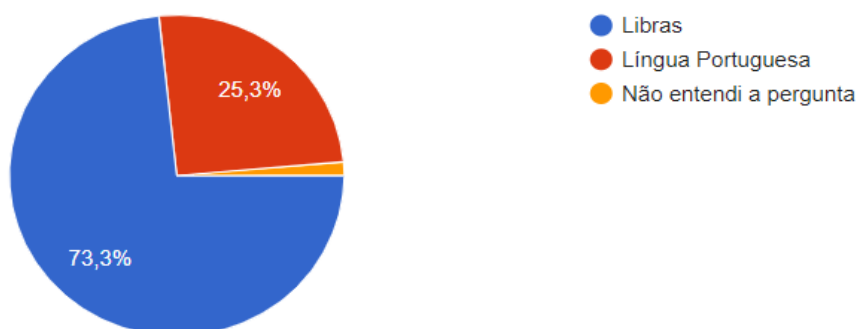
⁶³ 23- Você se sente preparado para se comunicar com os Surdos? Por quê?

No tocante ao processo educacional, sabe-se que muitos Surdos enfrentam dificuldades ao ingressarem em uma instituição de ensino, devido à falta de infraestrutura e de qualificação dos profissionais. Nesse sentido, os Surdos vivenciam uma grande defasagem educacional, pois é a partir desse momento que são desenvolvidas as habilidades de escrita e leitura, levadas por toda vida. Portanto, é importante destacar o trecho a seguir, proferido por um dos entrevistados da Organização A, ao mencionar que

“em um processo seletivo no qual eu lhe dou uma redação e a maioria das empresas aplicam isso, uma redação [...]. Aqui não, mas na maioria das empresas, sim. Quando se aplica uma redação, o surdo já perdeu, porque ele não vai saber se explicar, não vai saber escrever” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 11⁶⁴).

Gráfico 9 - Primeira língua dos respondentes

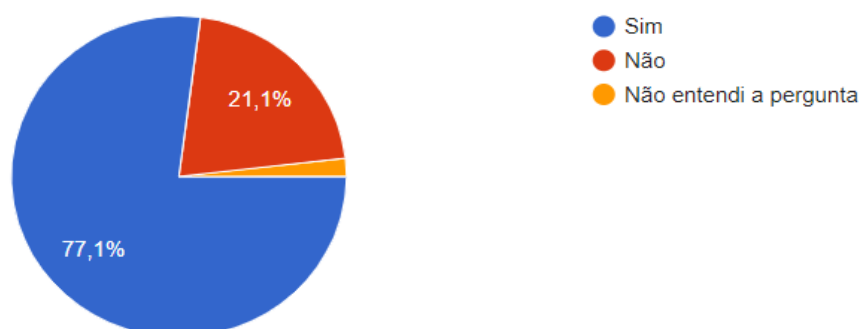
146 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 12 (Apêndice R).

Gráfico 10 - Respondentes que também se comunicam em Língua Portuguesa

109 respostas

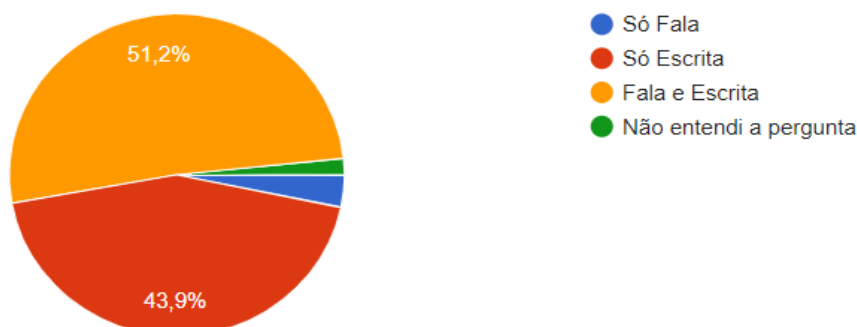


Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 13 (Apêndice R).

⁶⁴ 11- Em relação as outras deficiências consideradas para efeitos de cotas, os Surdos conseguem concorrer com esses sujeitos de maneira equivalente?

Gráfico 11 - Modalidade (s) da Língua Portuguesa que os respondentes se comunicam

123 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 14 (Apêndice R).

Como se pode notar no Gráfico 12, 59,6% dos pesquisados são Surdos profundos, 19,2% são severos, 13,7% moderados, 3,4% leves e 4,1% não entenderam a pergunta. No entanto, com as informações disponíveis até o momento, observa-se que embora a maioria dos respondentes sejam Surdos profundos, o contato com a Libras se deu em diferentes momentos da vida, conforme o Gráfico 4, no qual se evidencia que 40,4% aprenderam a língua de sinais dos 6 aos 12 anos, 35,6% até os 5 anos, 10,3% entre 13 e 20 anos, 10,3% com mais de 20 anos e 3,4% não entenderam a pergunta.

Ademais, conforme o Gráfico 9, 73,3% afirmaram ter a Libras como primeira língua e 25,3% assinalaram a Língua Portuguesa. Além disso, ainda que em diferentes modalidades, pode-se notar que a maioria dos respondentes disseram que compreendem a Língua Portuguesa, embora a tenham como segunda língua, já que a Libras é considerada a primeira para 73,3% dos pesquisados (Gráfico 9). Vale salientar, compondo a informação acerca de a maioria dos pesquisados terem a Libras como primeira língua (Gráfico 9), que 59,5% dos respondentes são Surdos profundos e 19,2% são severos (Gráfico 12).

Esses Surdos tendem a ter uma maior dificuldade em se comunicar por meio da Língua Portuguesa e, por consequência, de adentrarem no mercado de trabalho. Isso contribui para a compreensão de a Organização A contar com um número tão expressivo de Surdos severos e profundos em seus quadros funcionais, já que o mercado de trabalho tende a preferir Surdos oralizados.

“A maioria dos surdos que tenho na minha equipe são profundos. A gente tem 2 ou 3 oralizados, surdos mais moderados. Isso comprova que independente do grau da perda

auditiva, a gente consegue incluir todos” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 12⁶⁵).

Por outro lado, o Entrevistado E destaca que:

“[...] a maioria das empresas, das organizações [...] pedem [...] um surdo que escute e que fale, ou seja, um surdo de perda auditiva leve ou moderada [...]. Muitas vezes, as empresas se frustram porque [...] o surdo que tem uma perda auditiva leve ou moderada geralmente tem a plena convicção que está entendendo, só que como chega para ele, a forma do entendimento, às vezes, não é aquilo, na maioria das vezes não é aquilo. [...] Então, [...] um surdo profundo [...] sabe da condição dele, [...] ele se precavi muito com relação a todas as informações que chegam para ele, para ele poder construir exatamente o que ele tem que fazer” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 16⁶⁶).

Nessa perspectiva, um dos respondentes da Organização A faz uma reflexão acerca do posicionamento das corporações em relação ao grau de perda auditiva, afirmando que

“se eu tenho um surdo que é oralizado, [...] vai ser mais fácil para ele conseguir um emprego [...]. Já o surdo profundo, não. [...] Geralmente, é mais viável contratar um surdo profundo para a área operacional, que eu não preciso estar falando tanto com ele [...]” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 9⁶⁷).

Do mesmo modo, segundo a percepção do Colega de Trabalho (Organização A, Apêndice L, Questão 11⁶⁸),

“[...] o surdo parcial, dependendo do nível de escolaridade dele, [...] vai avançar, passar em um concurso, [...] trabalhar em outra empresa [...]. Já o surdo profundo, não tendo as mesmas oportunidades, ele vai se concentrar na Organização A, vai ficar centrado na associação”.

“O surdo com maior perda auditiva tem maior dificuldade em participar do mercado de trabalho, porque ele vai utilizar apenas a Libras. Ele não vai chegar a oralizar, ter esse diálogo que nós estamos tendo. Se fosse para acontecer, precisaria da mediação do intérprete de Libras” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 6⁶⁹).

“O surdo [...] chega em um local para ser contratado, mas por ele ser surdo profundo, a Libras é a comunicação base dele e hoje a gente não tem essa grandiosidade de capacidade de todo mundo saber que a Libras é um meio de comunicação também” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 9⁷⁰).

⁶⁵ 12- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

⁶⁶ 16- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação dos Surdos nas organizações? Por quê?

⁶⁷ 9- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação dos Surdos? Por quê?

⁶⁸ 11- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

⁶⁹ 6- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere no desempenho dos Surdos no trabalho? Por quê?

⁷⁰ 9- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação dos Surdos? Por quê?

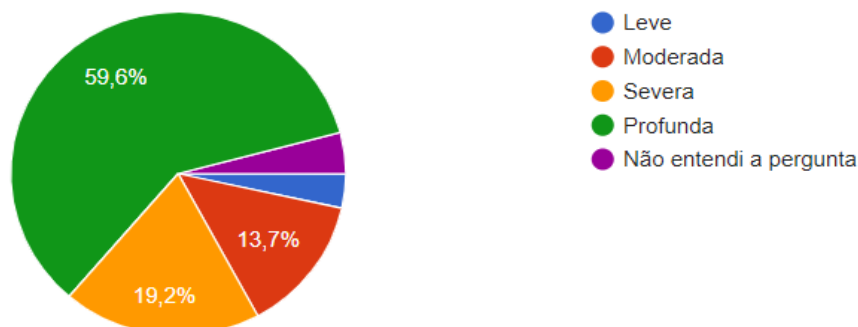
Para o Chefe,

“[...] de acordo com a perda auditiva, o surdo vai apresentar diferentes percepções, desde leitura de mundo até níveis de alfabetização, de aquisição de língua” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 7⁷¹).

De todo modo, cabe ressaltar que os Surdos não devem ser rotulados pelo grau de perda auditiva, como pressupõe o modelo médico da surdez, que imperou por séculos e ainda exerce grande influência na vida dessas pessoas na contemporaneidade, mas pelo modelo social, que emergiu no Reino Unido, na década de 1960, pois os Surdos, assim como os demais membros da sociedade, são sujeitos culturais e identitários que devem ser compreendidos em sua diversidade e incluídos nos mais diversos espaços de sociabilidade. Nesse sentido, “a história cultural é uma nova interpretação de caminhos percorridos, para a deferência do povo surdo, dando lugar à sua cultura, valores, hábitos, leis, língua de sinais, bem como à política que movimenta tais questões [...]” (STROBEL; PERLIN, 2014, p. 21).

Gráfico 12 - Grau de perda auditiva dos respondentes

146 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 15 (Apêndice R).

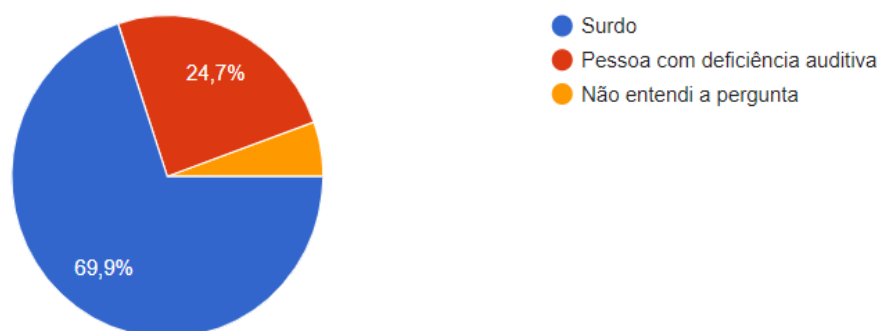
Aprofundando-se na questão identitária, nota-se, conforme apresentado no Gráfico 13, que 69,9% dos pesquisados se reconhecem como Surdos, 24,7% como pessoas com deficiência auditiva e 5,5% não entenderam a pergunta. Ser Surdo é se aceitar como tal e lutar, incessantemente, pela conquista de seus direitos de cidadão, é defender sua participação nos mais diversos espaços de sociabilidade, entre os quais se encontram o mercado de trabalho, e batalhar pela educação bilíngue, de modo a conquistar melhores condições de ensino-aprendizagem etc. Como pressupõe o modelo social, a inclusão é direito dos Surdos e

⁷¹ 7- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere no desempenho dos Surdos no trabalho? Por quê?

dever de cada membro da sociedade, que precisa se adaptar para que essas minorias linguísticas sejam incluídas nos mais diversos espaços sociais.

Gráfico 13 - Identidade dos respondentes

146 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 16 (Apêndice R).

6.1.2 Organização

Partindo de aspectos gerais, atinentes à vida dos Surdos, adentra-se, mais especificamente, no âmbito das organizações. Para tanto, a Questão 17, evidenciada pelo Gráfico 14, corresponde apenas a uma pergunta de reforço, já que o questionário foi direcionado aos colaboradores da Organização A. Desse modo, caso a resposta a tal questionamento seja “não”, encerra-se o questionário, o que ocorreu com 4,8% dos pesquisados, que podem não ter compreendido a pergunta ou acreditam que a Organização A, por sua natureza jurídica e, principalmente, pela possibilidade que confere aos Surdos que não dispõem de outras oportunidades no mercado de trabalho não corresponda, propriamente, a uma vaga no âmbito profissional. Nesse sentido, um dos entrevistados da Organização A salienta o papel diferenciado que exerce junto aos Surdos, de modo a estabelecer uma relação de confiança com esses sujeitos sociais, diferentemente do que ocorre, de modo geral, em outras organizações.

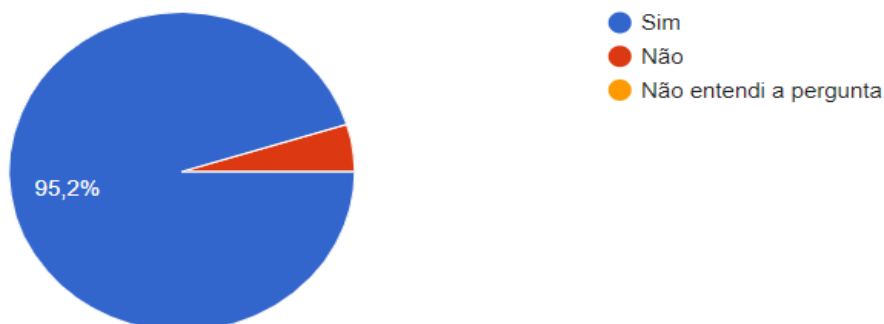
“Eu sempre tenho que ter essa coordenação também, a maneira que se aborda o surdo, porque, realmente, eles são muito desconfiados com a sociedade e eles sempre têm um certo medo, relutando em acreditar, por exemplo, em um ouvinte que está oferecendo uma proposta de trabalho. Eles não têm tanta crença, mas daí, vai o conhecimento, que é o que eu digo, por ser CODA⁷², eu tenho um pai e uma mãe surdos, eles conhecem um ali, conhecem a comunidade surda, em geral, que conhece de um outro estado e a gente

⁷² Filho de Pais Surdos

vai se interligando e passando essas informações que realmente são verídicas” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 6⁷³).

Gráfico 14 - Respondentes trabalham ou já trabalharam

146 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 17 (Apêndice R).

A partir do Gráfico 15, adentra-se nos estudos acerca dos Surdos no mercado de trabalho. Nesse quesito, observou-se que 52,5% dos entrevistados atuam na área administrativa, 7,2% com serviços gerais, 1,4% em atividades educacionais, 38,1% responderam a opção “outro”, ou seja, trabalham em atividades diversas das elencadas na Questão 18 (administrativa, educacional ou serviços gerais) e 0,7% não entenderam a pergunta. Já o Quadro 6 possibilita que os pesquisados respondam quais outras funções desempenham, além das elencadas nas alternativas. Tendo em vista a natureza do trabalho desenvolvido pela Organização A, a maioria dos respondentes indicou a função de digitalização, que, em linhas gerais, também pode ser classificada como uma atividade de natureza administrativa.

Do ponto de vista de um dos entrevistados da Organização A,

“[...] o que a gente pode oferecer, é isso aqui, que é um processo administrativo, em vista do que o mundo do trabalho oferece, que é o operacional” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 14⁷⁴).

“Dentro desse contexto, é importante destacar, também, que a Organização A, hoje, é única, é única” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 15⁷⁵).

No âmbito da Organização A,

“o surdo tanto pode entrar para o operacional quanto pode entrar para a área de gestão. Hoje nós temos um curso de gestão, a gente abre todos os anos esse curso, ano passado,

⁷³ 6- Qual a sua função na área de Recursos Humanos desta organização?

⁷⁴ 14- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?

⁷⁵ 15- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

nós abrimos e dentro dele já foram selecionados alguns surdos que subiram para a gestão” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 18⁷⁶).

“Existem surdos que se destacam e isso pode favorecer uma projeção de carreira dentro da Organização A, [...] eles [...] são indicados, pelos próprios supervisores, a fazerem um curso de gestão e, a partir desse curso de gestão, nós oferecemos as oportunidades que surgem” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 10⁷⁷).

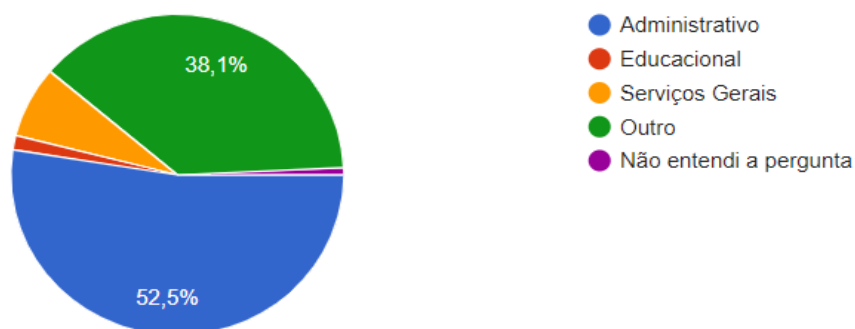
Contudo, é importante destacar que os

“[...] surdos que estão em cargos de supervisão [...] não podem estar sozinhos [...], porque existe uma relação direta com os fiscais de contrato daquele órgão, que, na grande maioria, são ouvintes” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 10⁷⁸).

Isso implica considerar que os Surdos dispõem de oportunidades de crescimento profissional na Organização A, ainda que essa atuação como gestores necessite de mediação de ouvintes com domínio de Libras, uma vez que os interlocutores dos contratos, nos órgãos contratantes, não dominam a língua de sinais, o que inviabiliza a interação direta entre os gestores demandantes e os contratados. Nota-se que apesar das conquistas recentes dos Surdos em relação a Libras, o processo de mudança ocorre de forma gradual e progressiva e o aprendizado dessa língua ainda é restrito a poucos ouvintes que se interessam em adquirir esse conhecimento.

Gráfico 15 - Função que os respondentes realizam no trabalho

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 18 (Apêndice R).

⁷⁶ 18- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?

⁷⁷ 10- Há outros fatores que interferem na contratação/atuação dos Surdos?

⁷⁸ 10- Há outros fatores que interferem na contratação/atuação dos Surdos?

Quadro 6 - Função dos respondentes que selecionaram a opção “outro”

.
Digitadora
DIGITALIZACAO TJDFT
Digitalizadora
Higienização
Artista
Digitalização
Higienizado de processos
Higienizar
Digitalização
Digitazacao
Digitalizacao
Higienização
Digitador(a)
Digitado
Digitalização
digitalizadora
Digitalizar
Digitalização
Digitalizando
Organização A
Digitalizador
Preparador (agora esse ano)
Digitalizado
Digitalizado
Organização A
Auxiliar de Documentação e Digitalizador
Preparadora e Digitaalizadora
Qualidade em metalurgia
Organização A Validação
SUSHIMAN E COZINHEIRO
Organização A
Digitalizadora
Digitalizador
Processo ditalização.
Digitalizadora
Assistente de supervisão
Digitalizador

Comunidade surda e ouvinte intérprete
Digitalizador
assistente ee supervisor
Digitalizar
Digiltalizador
Sei la
Stj, digitalização
Preparado
Digitalizadora
Higienizador
Preparador e digitacao
Classificação
Preparador de documentos

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 18.1 (Apêndice R).

Em relação ao Gráfico 16, percebe-se que, entre os Surdos pesquisados, 28,8% já trabalharam em mais de 5 organizações, 20,1% em 2, 16,5% em 4, 15,1% em 3, 12,2% em 5, 6,5% em 1 e 0,7% em nenhuma. Esses dados demonstram que o maior percentual de Surdos teve uma rotatividade alta no trabalho, principalmente quando se considera que a maioria dos respondentes (41,8%) se encontram em uma faixa etária entre 21 e 30 anos (Gráfico 1). Nesse sentido, vale ressaltar que estar nas organizações não significa pertencer a elas, ou seja, não quer dizer que os Surdos fazem parte das trocas simbólicas estabelecidas nesses ambientes, pois “sujeito não há sem lugares, sem subjetividades e sem relações” (LIMA, 2016, p. 11).

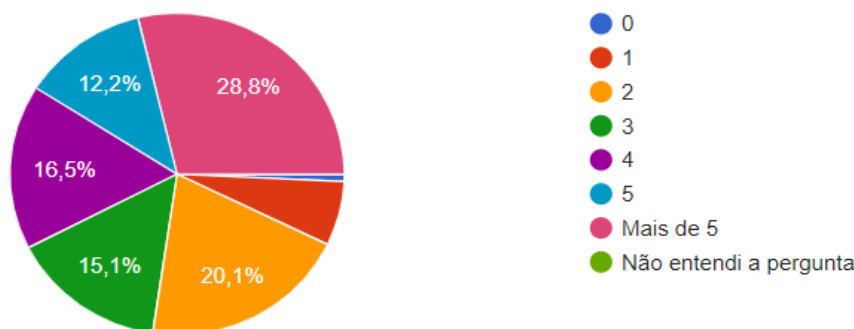
Esse não pertencimento dos Surdos ao ambiente de trabalho pode contribuir para que esses sujeitos não permaneçam na mesma organização por longos períodos. Para Tuzzo e Figueiredo (2015, p. 23), “[...] ser cidadão pressupõe poder relacionar-se, pressupõe ter voz, poder manifestar opiniões, dialogar, poder comunicar-se” e contrariamente a essa lógica, os Surdos, muitas vezes, vivenciam um processo de isolamento, que resulta na desistência em participarem dos espaços de sociabilidade (YNGAUNIS, 2019a). Agregado a isso, o Entrevistado E destaca, no trecho a seguir, que muitos Surdos adentram nas organizações sem terem conhecimento das normas de convivência e, por vezes, transcendem as regras por desconhecimento e são demitidos.

“[...] ninguém falou para eles como é o comportamento dentro de uma empresa [...]. Eles tiveram que aprender isso muito no tapa, muitos foram mandados embora porque desrespeitaram, sem querer desrespeitaram, pois não sabiam o que estavam fazendo e, de repente, fizeram alguma coisa. Eles chegam, vão lá para a gente, e dizem que foram mandados embora, mas não sabem o porquê. Daí, a gente liga e as pessoas explicam o

que aconteceu. A gente desliga e diz para eles: você fez isso e por esse motivo foi mandado embora” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 23⁷⁹).

Gráfico 16 - Quantidade de locais que os respondentes já trabalharam

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 19 (Apêndice R).

Apesar da rotatividade dos Surdos ser considerada alta nas organizações, com o Gráfico 17 observa-se que 32,4% dos pesquisados permaneceram mais de 5 anos em uma mesma corporação, 28,8% atuaram no mesmo local de trabalho de 4 a 5 anos, 20,1% de 2 a 3 anos, 9,4% até 6 meses, 8,6% de 7 meses a 1 ano e 0,7% não entenderam a pergunta. Para complementar os dados apresentados no Gráfico 17 e aprofundar-se nessa questão, realizou-se a seguinte pergunta ao Entrevistado E: “a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nas organizações?”. Antes de adentrar em um trecho da resposta, que se encontra a seguir, é essencial destacar que 59,6% dos pesquisados da Organização A que responderam ao questionário são Surdos profundos, conforme evidenciado no Gráfico 12, ou seja, só ouvem sons acima de 90 dB.

“Isso não é fator determinante. O que é fator determinante é se o serviço é bem explicado para ele e se ele consegue executar. [...] Como dificilmente você encontra alguém que busque um meio de informar o que deve ser feito, então, é uma minoria da minoria dos surdos que permanecem por muitos anos [...]” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 24⁸⁰).

“[...] É interessante frisar que, para o surdo, essa desistência se dá por não perceber um esforço do outro em querer a permanência dele lá e, também, pelo fato de ele se sentir discriminado ao ver todas as pessoas trabalhando, sorrindo, recebendo um salário e ele naquele estado de tensão, podendo ser mandado embora a qualquer momento” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 25⁸¹).

⁷⁹ 23- Como os Surdos se sentem nas organizações?

⁸⁰ 24- A condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nas organizações?

⁸¹ 25- Há desistência do mercado de trabalho por parte desses sujeitos? Por quê?

Partindo de uma perspectiva geral para as experiências advindas da Organização A, um dos entrevistados afirma que:

“a gente tem muito surdo que, às vezes, pede para sair [...] para ingressar em outro serviço pelo salário ser um pouco melhor ou, então, ser bem melhor, mas quando chega lá, não encontra essa total acessibilidade” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 17⁸²).

“Eles querem voltar porque encontram sentido [...] de proteção junto com outros surdos. Os surdos, quando se reúnem, formam um sentido de comunidade, é como se eles estivessem [...] dentro do território onde não existe um desconforto tão perceptível social em ser surdo” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 11⁸³).

Assim,

“[...] eles tendem a permanecer muito tempo aqui” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 17⁸⁴).

Desse modo,

“[...] com base na qualidade das relações que os surdos conseguem estabelecer neste contato com o outro, que é também surdo [...], alarga um pouquinho mais esse tempo de ele querer estar conosco, mas, ao mesmo tempo, também encurta, estreita a experiência fora daqui” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 12⁸⁵).

Nesse sentido, o fato de a Organização A contar com diversos Surdos em seus quadros funcionais e, também, dispor de uma estrutura adequada a esses sujeitos, faz com que eles se sintam acolhidos nesse ambiente organizacional e tenham outras experiências profissionais que não considerem essa condição de pertencimento. Desse modo, é importante salientar, mais uma vez, que a cultura se constitui a partir das interações e a ausência de diálogo entre os Surdos e os ouvintes implica em formações culturais distintas. Sabe-se que a inclusão social demanda esforços múltiplos e que efetivá-la na prática é um desafio da coletividade. Por isso, o esforço intelectual em favor da inclusão dos Surdos é preponderante para transformar normas legais em práticas sociais e, como consequência, ressignificar os processos identitários que fluem no ambiente corporativo e se oxigenam com as mudanças que emergem na sociedade (YNGAUNIS, 2019a).

⁸² 17- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?

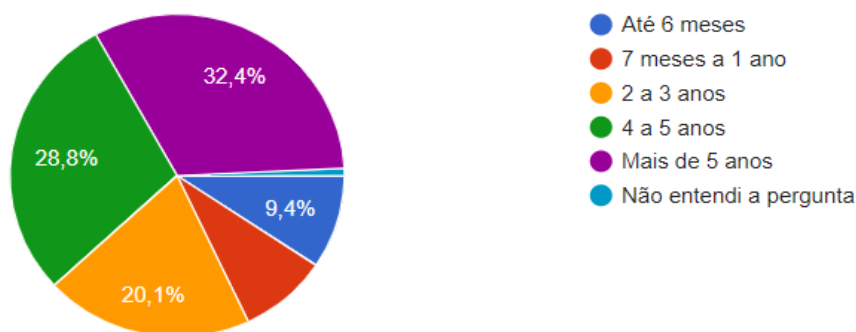
⁸³ 11- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

⁸⁴ 17- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?

⁸⁵ 12- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

Gráfico 17 - Maior tempo de permanência dos respondentes nas organizações

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 20 (Apêndice R).

No tocante ao Gráfico 18, 68,3% responderam que a Organização A já tinha acessibilidade aos Surdos quando o pesquisado foi contratado, 28,8% disseram que não tinha acessibilidade e 2,9% não entenderam a pergunta. Ao responder não ou não entendi a pergunta, o pesquisado era direcionado para a Questão 22, explicitada pelo Gráfico 19, na qual se pode notar que dos locais que não eram acessíveis, 43,2% passaram a ter acessibilidade após o pesquisado adentrar na Organização A, 50% permaneceram inacessíveis e 6,8% não entenderam a pergunta. Apesar desses percentuais favoráveis à acessibilidade, tendo em vista a preocupação da Organização A com a inclusão social, sabe-se que a realidade de muitas corporações ainda está aquém dessa prática, conforme se pode extrair do Entrevistado E, por meio do trecho transcrito a seguir.

“[...] quando a gente vê um RH assim com uma grande interrogação na cabeça: e agora, o que é que eu faço? Aparece um surdo na frente para ser entrevistado e ele não tem um plano B de como fazer aquilo. [...] Então, quando você dá a sorte de ter um profissional e aquele profissional consegue entender a mecânica do trabalho é sorte [...], mas, na maioria das vezes, o surdo fica três meses, quatro meses e é mandado embora” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 19⁸⁶).

Com base no fragmento acima, é possível compreender que muitas organizações não estão preparadas para receber os Surdos, pois as diferenças entre os sujeitos ainda são vislumbradas com indiferença. Desse modo, o desconhecimento das organizações em relação às potencialidades dos Surdos e das pessoas com deficiência visual, física e/ou intelectual esbarra na prática do capacitismo, que corresponde ao preconceito desferido às pessoas com deficiência em função de sua aparência física e de sua capacidade laboral (MELLO, 2016). No caso dos Surdos, também pode ocorrer o inverso, com a supervalorização inicial de suas

⁸⁶ 19- As organizações estão preparadas para entrevistar os Surdos na seleção de emprego? Por quê?

potencialidades pela crença em uma aparente “normalidade”, sob a perspectiva perfectiva da sociedade.

Por outro lado, na Organização A,

“a maior parte dos trabalhos em que os surdos são alocados [...], desde que são contratados, já contam com acessibilidade para eles. Porque [...] tendo o intérprete, vai ter acessibilidade para o surdo, ou ao menos alguém que tenha conhecimento em Libras” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 14⁸⁷).

“A gente incentiva muito isso, a gente fala sobre a importância dessa língua. [...] A Libras vem em primeiro nos contratos, porque a maioria das pessoas são surdas, por isso a Libras em primeiro” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 26⁸⁸).

Ademais,

“[...] a gente tem um papel [...] de trazer [...] bem-estar social no local de trabalho [...]. Os esforços são para que eles se sintam bem acolhidos, [...] por exemplo, daqui a pouco esses desenhos [...] vão sumir e, às vezes, some também um pouquinho o sorriso no rosto deles [...]” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 27⁸⁹).

Como já mencionado, os Surdos tendem a permanecer na Organização A, uma vez que o ambiente é adequado a eles e as suas diferenças. Cabe ressaltar, a partir dos fragmentos destacados acima, a importância de o local de trabalho estar acessível aos Surdos, por meio da Libras, bem como de outras formas de comunicação que alcancem esses sujeitos, como os desenhos salientados por um dos entrevistados, que se encontravam dispostos na parede, no momento da entrevista, atrelados a uma atividade que estava sendo desenvolvida pelos gestores para a interação com os Surdos. Nessa acepção, é possível notar que na Organização A, para além de ferramentas criadas para viabilizar a comunicação no ambiente de trabalho, há uma cultura propícia à inclusão dos Surdos. Observa-se, no transcorrer das entrevistas, que a Organização A se preocupa com o bem-estar desses sujeitos e em fazer com que eles se sintam acolhidos e felizes no local de trabalho, bem como no desempenho de suas atividades laborais.

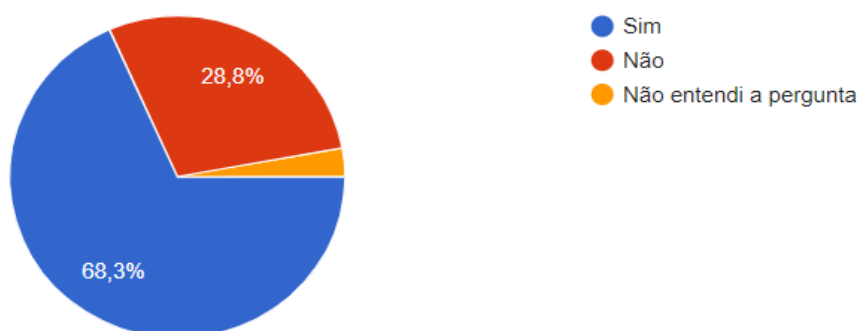
⁸⁷ 14- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

⁸⁸ 26- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

⁸⁹ 27- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

Gráfico 18 - Locais de trabalho acessíveis quando os respondentes foram contratados

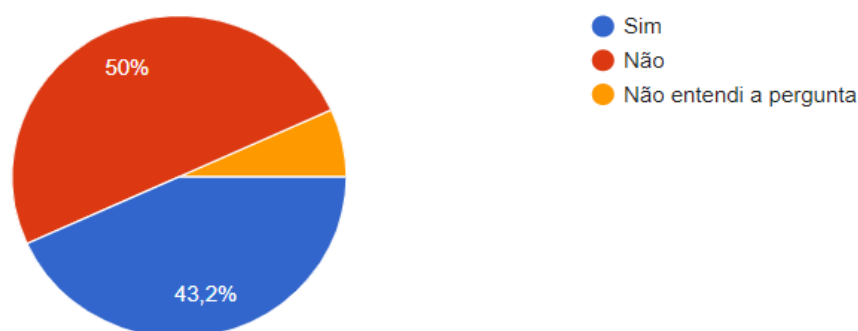
139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 21 (Apêndice R).

Gráfico 19 - Locais de trabalho que passaram a ser acessíveis após a contratação dos respondentes

44 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 22 (Apêndice R).

Expandindo os dados explicitados pelo Gráfico 19, o Gráfico 20 demonstra que, na opinião dos respondentes, a Organização A alcançou o patamar de acessível da seguinte forma: fizeram videochamadas, contrataram intérprete, aprenderam Libras, utilizaram escrita fácil, outro, usaram imagem e alguns respondentes não entenderam a pergunta. É importante ressaltar que os resultados advindos do Gráfico 20 são baseados em caixa de seleção, ou seja, o mesmo respondente pode escolher mais de uma alternativa possível. Na sequência, apresenta-se a percepção do Entrevistado E acerca da não contratação de intérpretes de Libras por parte das organizações, bem como do estabelecimento de outras formas de comunicação possíveis, complementando as informações extraídas do Gráfico 20.

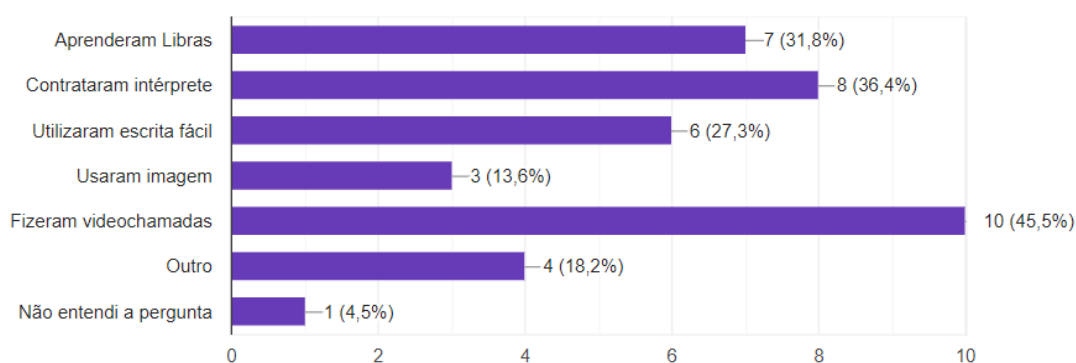
“O intérprete é ônus, eu vou pagar o dobro para ter um funcionário, para fazer trabalho de um. Dois para fazer o trabalho de um. Quando o RH é sensibilizado, tocado, a pessoa até vai fazer o curso de língua de sinais para poder aprender. [...] Dependendo do RH, ele percebe que aquele funcionário entende com desenho, o outro, com a leitura labial, o outro é com a escrita, mas, na maioria das vezes, a empresa não sabe se comunicar. [...] Isso acontece até dentro de casa. Em todas as organizações, sejam familiares ou sejam

laborais, essa comunicação é muito prejudicada” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 30⁹⁰).

Diferentemente do que ocorre na maioria das empresas e instituições, a Organização A já dispõe de um alto índice de acessibilidade, uma vez que a maioria dos seus colaboradores são Surdos e que a sua estrutura e forma de gestão já são adequadas a esses sujeitos, se não completamente, mas em um percentual bastante elevado. Isso contribui para a compreensão dos motivos pelos quais os Surdos se sentem acolhidos na Organização A e tendem a permanecer atuando nela por longos períodos. Essa adequação do ambiente aos Surdos é imprescindível para que eles se sintam pertencidos à organização e não apenas acreditem que foram contratados para cumprir cotas estabelecidas em lei. Mais uma vez, salienta-se que estar no espaço corporativo não significa pertencer a ele. Para que isso ocorra, os Surdos devem ser considerados em suas diferenças e fazer parte de uma cultura organizacional que também foi pensada para eles.

Gráfico 20 - Modo como o local de trabalho ficou acessível

22 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 23 (Apêndice R).

No tocante ao modo como os chefes se comunicam com os Surdos, explicitado pelo Gráfico 21, nota-se que eles interagem predominante por meio da Libras, seguida pela Língua Portuguesa, em sua modalidade escrita e falada, e do uso de imagens. Alguns respondentes também assinalaram a opção “outro” e um pequeno percentual não entendeu a pergunta.

“Ter essa vivência antes da Organização A fez uma diferença muito grande. Dentro do formato da Organização A, [...] o contato com a língua de sinais, o contato com o espaço

⁹⁰ 30- Como a área de Recursos Humanos se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Há uma política de inclusão nas organizações? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações da organização?

do surdo, com a identidade do surdo, com essa vivência do surdo, faz uma diferença muito grande” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 4⁹¹).

Como se pode notar, esse entrevistado já tinha contato com os Surdos e com a língua de sinais antes de adentrar na Organização A, o que fez bastante diferença no papel que desempenha enquanto gestor de equipes. Essa informação ainda adquire maior expressividade quando se acrescenta o trecho a seguir, extraído do Entrevistado E, acerca da interação entre os Surdos e as chefias, pois com essa passagem, infere-se que a iniciativa da comunicação advém, muitas vezes, dessas minorias linguísticas, embora haja organizações que disponham de uma percepção mais sensível à inclusão, como é o caso da Organização A. Vale ressaltar que os resultados do Gráfico 21 são baseados na modalidade caixa de seleção, com os respondentes podendo assinalar mais de uma alternativa possível.

“Normalmente, [...] os surdos [...] procuram [...] descobrir uma forma de comunicação, porque o que a gente observa não somente nesse caso da chefia imediata, mas como de toda a sociedade, é um receio muito grande de como é que eu vou fazer isso, uma experiência nova e eu não sei por onde começar. As pessoas relutam muito em [...] ter uma atitude proativa de iniciar e tentar buscar uma comunicação alternativa, não digo nem Libras, uma comunicação alternativa. [...] O surdo [...] está muito acostumado [...] a [...] mostrar: olha, fique calmo, tranquilo, a gente vai encontrar uma forma de se comunicar” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 31⁹²).

O que se observa no fragmento acima, extraído do Entrevistado E, é que há ainda um despreparo de muitas organizações em receber os Surdos em suas instalações, ao passo que simplesmente os contratam, mas não preparam as chefias para se relacionar com esses sujeitos e a compreender a diversidade em suas diferentes nuances. Por isso, a Organização A desperta o interesse dos Surdos, já que é bastante acessível, embora a implementação de melhorias deva ser progressiva e contínua. Além do mais, as chances de esses sujeitos serem empregados em outras organizações são escassas.

“Hoje o nosso banco de talentos tem mais de 2000 surdos [...], eu estou dizendo aqui de Brasília [...]. [...] A Organização A entrou juntando o útil ao agradável, porque a gente coloca um intérprete, como supervisor, e ele faz essa comunicação entre, vamos colocar, 15 a 20 surdos” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 8⁹³).

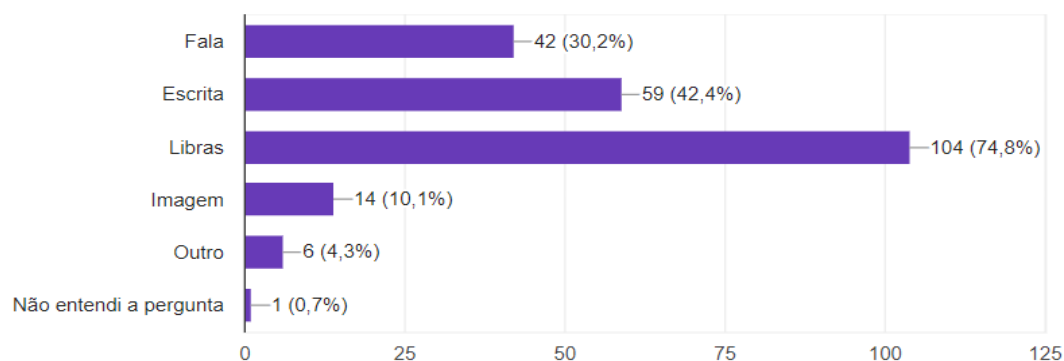
⁹¹ 4- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais? (Você já havia sido chefe de Surdos nessas organizações?)

⁹² 31- Como a chefia se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribui para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas da chefia?

⁹³ 8- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

Gráfico 21 - Modo como os chefes se comunicam com os respondentes

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 24 (Apêndice R).

Em relação aos colegas de trabalho, nas respostas extraídas do questionário aplicado junto aos Surdos da Organização A, conforme o Gráfico 22, houve uma variação percentual mínima nas interações entre as chefias e os Surdos e aquelas resultantes da comunicação entre os pares, uma vez que a Organização A conta com uma gestão diferenciada nesse sentido, na qual as chefias, de modo geral, estão preparadas para se comunicar com os Surdos e os colegas de trabalho, que em sua minoria são ouvintes, também se esforçam para essa interação.

“A gente tem alguns casos curiosos de pessoas ouvintes que começaram, por conta própria, a fazer curso, outros que começaram a aprender um pouco na hora do lanche, a gente nota que há um interesse nessa comunicação” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 11⁹⁴).

Percebe-se, contudo, que nas organizações, de modo geral, há uma possibilidade maior de as interações se processarem de maneira mais efetiva entre os Surdos e os colegas de trabalho. No entanto, isso não significa que esses sujeitos consigam perdurar nas organizações ou mesmo que construam relações de confiança com esses ouvintes. Assim,

“[...] o surdo vai cativando os colegas de trabalho para que eles comecem a entender a sua comunicação não verbal. [...] Em qualquer ambiente, o surdo [...] vai mapear para ver quem é aquela pessoa que tem o perfil para poder ajudá-lo” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 32⁹⁵).

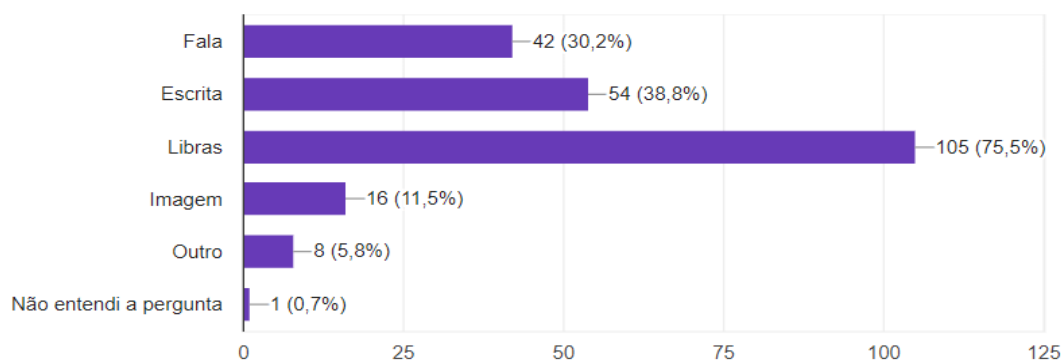
⁹⁴ 11- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

⁹⁵ 32- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?

Essa é uma estratégia dos Surdos para tentarem permanecer nas organizações, pois a iniciativa da comunicação está muito mais vinculada a eles do que aos ouvintes.

Gráfico 22 - Modo como os colegas de trabalho se comunicam com os respondentes

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 25 (Apêndice R).

O Gráfico 23 evidencia que 82,5% dos Surdos pesquisados conhecem os direitos e os deveres que possuem no local de trabalho, 13,7% não conhecem e 3,6% não entenderam a pergunta. Esse quantitativo é bastante expressivo e demonstra que embora a inclusão ainda não seja uma realidade no país, a politização das comunidades Surdas em defesa da causa busca amenizar o desconhecimento desses sujeitos acerca dos seus direitos. Quando se perguntou aos ouvintes da Organização A se os Surdos conhecem os direitos e os deveres que possuem, um dos entrevistados respondeu que

“a maioria não, mas hoje, se compararmos com anteriormente, tem muitos que já conseguem entender os direitos deles” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 20⁹⁶).

“A gente sempre tenta trabalhar esse conhecimento com os surdos para eles também saberem o que é de direito deles” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 21⁹⁷).

“Eles ainda conhecem pouco, tem pouco conhecimento. Por quê? Porque direitos, a maioria, são passados por meio do acesso à informação e é escrito, é lei escrita. Precisa ler, ler muito para ter acesso. Infelizmente, eu vou levar para a área comunicacional, infelizmente, não encontramos muitos recursos comunicacionais para os surdos” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 15⁹⁸).

⁹⁶ 20- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

⁹⁷ 21- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

⁹⁸ 15- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

“Em relação aos deveres, a situação é bem parecida, eles se perdem muito com os deveres, principalmente com os deveres” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 15⁹⁹).

“Muitas vezes, apenas agora, no mercado de trabalho, que os surdos vão começar a lidar com a questão de deveres” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 15¹⁰⁰).

Em contrapartida, um dos entrevistados argumenta que

“existe uma parcela, assim como os ouvintes, que conhecem bem, no sentido de saber se posicionar, de saber se defender, mas existe uma parcela também que não tem acesso. Não tem acesso às informações” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 13¹⁰¹).

Ao se questionar se os direitos dos Surdos são respeitados na Organização A, obteve-se a seguinte resposta:

“são respeitados. [...] Eles buscam [...] essa informação também conosco e isso é muito bacana. Eu percebo que o direito da pessoa com deficiência se torna muito transparente dentro do objetivo fundacional da Organização A, de eles virem buscar em nós essas respostas” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 14¹⁰²).

Reforçando o que foi dito pelos ouvintes da Organização A, o Entrevistado E afirma que:

“[...] dizer que eles conhecem a legislação trabalhista, não. Quando é algo que eles têm interesse [...] eles se aprofundam, quando não é foco deles, eles desconhecem, realmente, passa batido [...]. O trabalho do surdo, quando ele busca algum conhecimento da legislação, é muito árduo” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 28¹⁰³).

Assim, o Entrevistado E salienta o quanto é árdua a busca dos Surdos por informações, ao passo que todo esse conteúdo está disponível em português. Nessa perspectiva, o fato de os Surdos disporem de certos conhecimentos acerca da legislação, embora os escapem outros, não significa que os direitos desses sujeitos sejam respeitados no âmbito corporativo. Por isso, é necessário, mais uma vez, salientar que a Organização A desempenha um papel fundamental na vida dos Surdos que compõem os seus quadros funcionais.

⁹⁹ 15- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

¹⁰⁰ 15- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

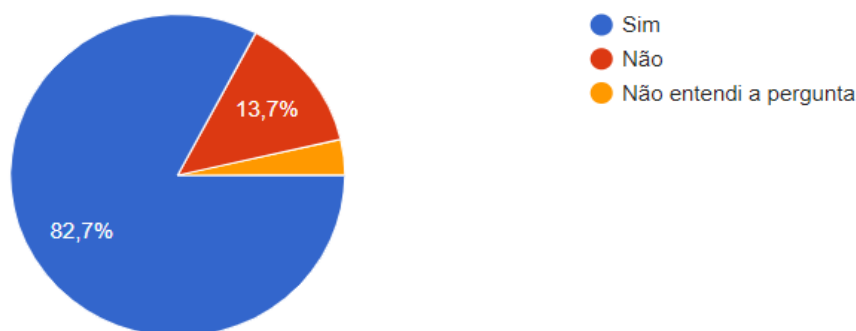
¹⁰¹ 13- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

¹⁰² 14- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

¹⁰³ 28- Os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

Gráfico 23 - Conhecimento acerca dos direitos e deveres no local de trabalho

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 26 (Apêndice R).

Em complementariedade ao Gráfico 23, o Gráfico 24 demonstra que a maior parte dos Surdos pesquisados obteve o conhecimento acerca dos seus direitos e deveres no local de trabalho a partir do intérprete e em um menor percentual, mas bastante expressivo, apareceram os chefes, os recursos humanos e os colegas de trabalho, seguidos pela opção “outro”, e um pequeno percentual dos respondentes não entendeu a pergunta. Assim, todas as alternativas elencadas foram selecionadas pelos pesquisados, uma vez que tal questionamento possibilitava a marcação de mais de um item concomitantemente. A seguir, é interessante notar o fragmento extraído do chefe da Organização A que respondeu a esta investigação:

“Eu acho que eles conseguem entender que têm direitos, ainda que, às vezes, a gente precise fazer um pouquinho aquele papel de calma, vamos ler esse documento aqui? Vamos ver o que está dizendo para você tentar cobrar com algo nesse sentido. A parte de deveres é a que, às vezes, a gente, gestor, tem que ficar falando: não é bem assim, você já tem o seu direito, agora, vamos lá, sua responsabilidade, suas 6 horas de trabalho, sua produção, porque você tem que ser produtivo, chegar no horário e é quando a gente percebe que nem sempre há abertura para entender esses dois campos, mas acho que, de modo geral, também lançando luz aqui sobre o trabalho dessa equipe multidisciplinar, é importante essas reciclagens que sempre fazem com a gente, seja uma vez ao mês ou uma vez a cada 2 meses” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 16¹⁰⁴).

Essa afirmação demonstra que os chefes desempenham um papel fundamental, na Organização A, em relação aos direitos e deveres dos Surdos, de modo a ficar constantemente acompanhando esses sujeitos para promover o aprendizado deles. O Entrevistado E, por sua vez, destaca que

“quando a empresa, o RH, não estão sensibilizados, toda ela fica comprometida para receber esse surdo como colaborador. Quando ela está sensibilizada, [...] eu consigo

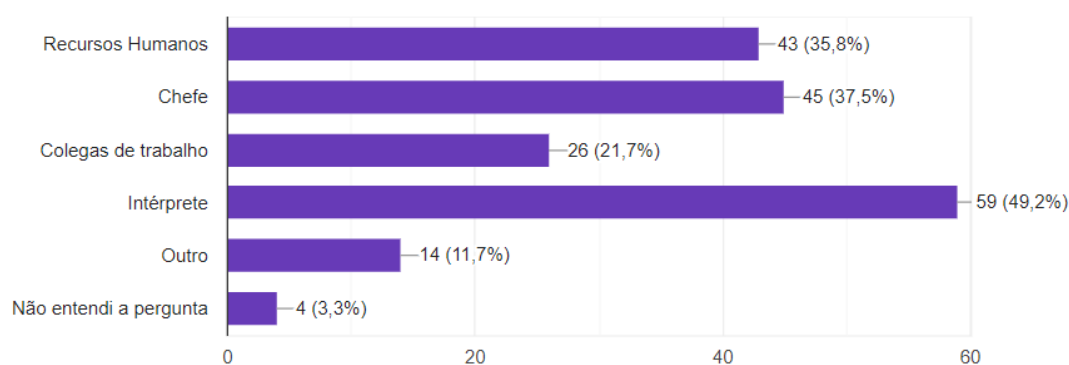
¹⁰⁴ 16- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

fazer desenhos [...], eu consigo escrever português de forma mais simples e ele consegue entender” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 30¹⁰⁵).

Assim, o Entrevistado E destaca a importância da área de Recursos Humanos para a inclusão dos colaboradores Surdos nas organizações, ao passo que se essa área estiver sensibilizada para acolher esses sujeitos trata-se de um diferencial e muitos Surdos passarão a ter interesse em trabalhar nessa organização, caso contrário, como ocorre com a maioria, será considerada um ambiente de repulsa e de rejeição.

Gráfico 24 - Quem informou os respondentes acerca dos direitos e deveres no local de trabalho

120 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 27 (Apêndice R).

O Gráfico 25, por sua vez, demonstra que a rotina laboral é ensinada aos Surdos especialmente pelos colegas de trabalho, chefias e intérpretes, o que é compreensível, tendo em vista que são os profissionais mais próximos dos Surdos nas atividades desempenhadas por esses sujeitos nas organizações. Ademais, acerca dessa questão, aparecem a área de Recursos Humanos, a opção “outro” e um pequeno percentual dos pesquisados não entendeu a pergunta. Assim, todas as alternativas elencadas foram selecionadas pelos respondentes, uma vez que tal questionamento possibilitava a marcação de mais de um item concomitantemente.

Vale salientar, também, que a Questão 28 correlaciona-se diretamente com a 24 (Como o seu chefe se comunica com você?), a 25 (Como os seus colegas de trabalho se comunicam com você?) e a 27 (Você já conhece os seus direitos e deveres no local de

¹⁰⁵ 30- Como a área de Recursos Humanos se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Há uma política de inclusão nas organizações? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações da organização?

trabalho. Quem informou a você?), ao passo que pressupõe as interações formalmente instituídas entre os Surdos e os outros profissionais no âmbito organizacional.

“A gente não só os educa para fazer a atividade, mas reeduca para, corporativamente, eles entenderem que têm que estar cientes das etapas e dos processos [...], de que eles têm que ser informados sobre isso e de que eles fazem parte de cada uma dessas etapas” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 21¹⁰⁶).

Com isso, o surdo

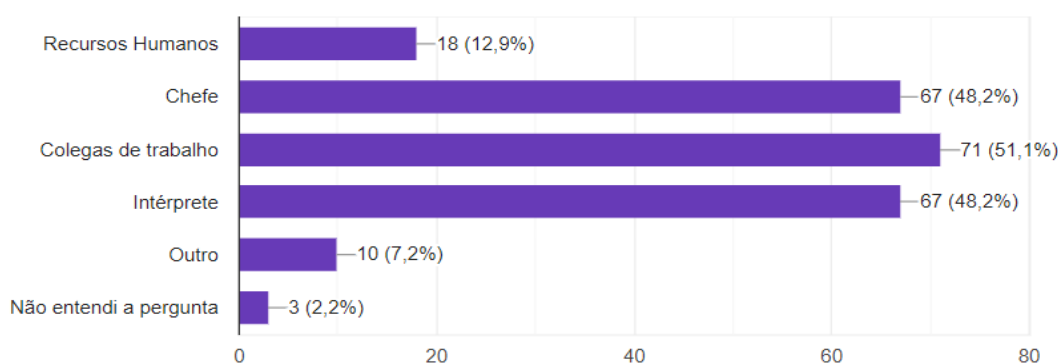
“[...] vai ter um entendimento total do fluxo de produção [...], tendo o entendimento do fluxo, eles podem ir para qualquer outro lugar, qualquer outro tipo de atividade [...] que eles vão entender: nossa, aquilo ali primeiro, isso aqui depois, eles vão conseguir costurar essas etapas [...]” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 21¹⁰⁷).

“A gente tem pessoas brilhantes aqui na nossa equipe e não fosse essa tratativa de [...] acolhe, encaminha para o psicólogo, [...] vamos fazer um plano dos gestores com você, pronto, [...] essa pessoa volta [...] sentindo que ela foi acolhida [...], ela volta [...] com outra vontade” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 17¹⁰⁸).

Assim, nota-se o cuidado que a Organização A tem com os Surdos, vislumbrando-os como sujeitos em sua completude e não apenas como ferramentas de trabalho aptas a cumprirem as cotas.

Gráfico 25 - Quem ensinou o que fazer no trabalho aos respondentes

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 28 (Apêndice R).

Conforme explicitado no Gráfico 26, 96,4% dos pesquisados responderam que existem outros Surdos no local onde trabalham e 3,6% disseram que não. Com as respostas advindas do Gráfico 27, pode-se observar que 70,5% dos pesquisados informaram que a Organização A

¹⁰⁶ 21- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na equipe e na organização? Como?

¹⁰⁷ 21- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na equipe e na organização? Como?

¹⁰⁸ 17- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

conta com pessoas com deficiência visual, física e/ou intelectual em seus quadros funcionais, 28,8% responderam que não dispõem e 0,7% não entenderam a pergunta.

“Eu já trabalhei em outra instituição que tinha surdos, mas porque também era uma instituição voltada para pessoas com deficiência, mas, em geral, há dificuldade em encontrar surdos incluídos no mercado de trabalho. Você pode encontrar, mas a quantidade é mínima [...]” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 3¹⁰⁹).

“O que eu percebo, em algum momento, é que outras pessoas com deficiência podem ter preconceito com os surdos, por exemplo, às vezes, um deficiente físico, por uma característica pessoal dele, pode se sentir um pouco mais sabido, mais esperto ou mais inteligente e trazer aquele desconforto, que é social, para dentro do local de trabalho, porque, talvez, é a primeira vez que aquela pessoa está dentro de uma organização com alguém um pouco mais diferente” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 20¹¹⁰).

Uma observação interessante realizada pelo Entrevistado E, concernente às organizações, é que

“quando envolve uma mudança arquitetônica, o surdo está na frente, quando não envolve uma mudança arquitetônica, ele está lá na rabeira da fila” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 18¹¹¹)

“[...] além da questão da comunicação [...], já começam a aparecer [...] problemas culturais [...]. [...] Normalmente, os surdos querem mostrar que se os outros fazem, eles têm que ter o direito também, afinal, são funcionários como os demais” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 17¹¹²).

Assim, quando as organizações precisam implementar mudanças arquitetônicas em suas estruturas, o Surdo dispõe de preferência em relação às pessoas com outras deficiências. No entanto, quando essas alterações não se fazem necessárias, a admissão dos Surdos esbarra em questões culturais e linguísticas.

¹⁰⁹ 3- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais? Você já havia trabalhado com Surdos nessas organizações?

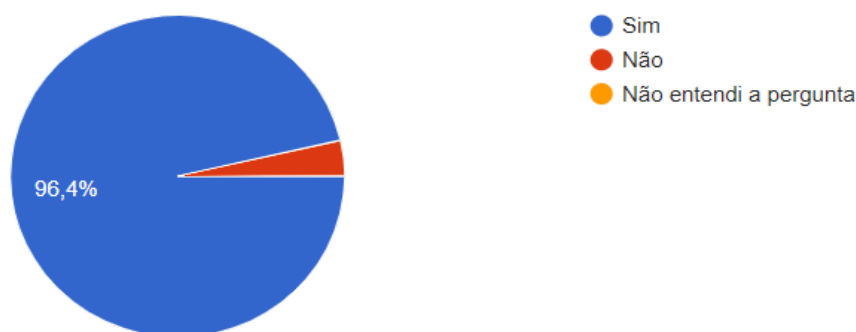
¹¹⁰ 20- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

¹¹¹ 18- Em relação as outras deficiências consideradas para efeitos de cotas, os Surdos conseguem concorrer com esses sujeitos de maneira equivalente?

¹¹² 17- Há outros fatores que interferem na contratação dos Surdos por parte das organizações?

Gráfico 26 - Presença de outros Surdos no local de trabalho dos respondentes

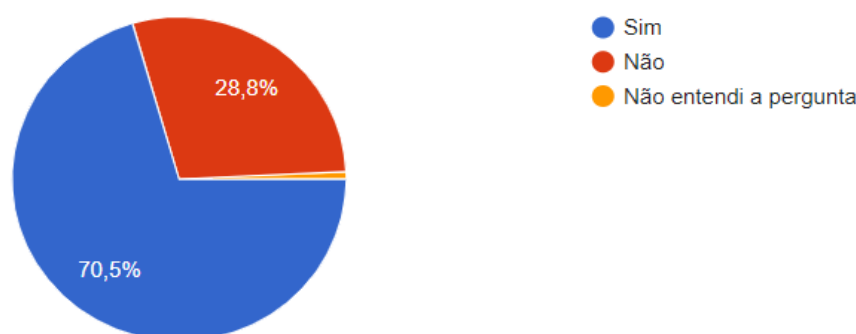
139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 29 (Apêndice R).

Gráfico 27 - Presença de pessoas com deficiência visual, física ou intelectual no local de trabalho dos respondentes

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 30 (Apêndice R).

Adentrando mais especificamente no sentimento dos Surdos pesquisados em relação ao mercado de trabalho, o Gráfico 28 apresenta como resultado que 95% dos respondentes se sentem felizes no trabalho, enquanto 2,9% não se sentem felizes e 2,2% não entenderam a pergunta. Com isso, pode-se inferir que a Organização A está preparada para lidar com a diversidade em seus quadros funcionais. No Quadro 7, ao indagar esses sujeitos acerca do porquê estão felizes no local de trabalho, eles destacam o respeito, as possibilidades de aprendizagem e a interação com outros colaboradores, também salientam a utilização da Libras no local de trabalho, além da possibilidade de um futuro promissor devido às oportunidades que dispõem e ressaltam, ainda, que o ambiente é inclusivo e acolhedor.

“Pela visão que eu vejo geral, pela visão geral, é uma emoção que eu acredito ser boa. Não posso dizer que seja uma emoção ruim, senão eles não ficariam. Nós teríamos uma porcentagem de desistência muito grande e hoje a gente não tem, a gente tem uma fila muito grande a se colocar, tem uma fila muito grande. Eu acredito que, aqui, nós tentamos colocar o surdo muito como independente. Não ficar sempre dependendo do

intérprete para as coisas. Ele pode ser independente também, ele consegue fazer aquele processo sozinho, sem depender das pessoas. Às vezes, chega um surdo que não tem tanto domínio da Libras, mas o visual, a sua expressão facial, a sua leitura labial, ao falar, ao olhar dentro dos olhos dele, ao se expressar bem, isso é muito importante. É muito importante. Eles conseguem entender se o tom é sério ou não pela sua expressão facial, corporal, porque isso acontece também” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 29¹¹³).

Desse modo,

“[...] quando eles se sentem bem, [...] se sentem realizados com o que eles estão fazendo, dá para perceber um clima de paz. Eles se sentirem acolhidos, saberem o que estão fazendo, não tem tumulto, não tem muita movimentação, aquela movimentação negativa, eu digo, de dispersão” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 27¹¹⁴).

“Só de pensar nesse formato, de pensar alternativas, a gente não está fazendo o que o mundo lá fora já faz, que é fechar a porta na cara e não dar a possibilidade” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 17¹¹⁵).

“Eu acho que tem um fator motivacional que muitos gestores deixam de lado e trabalhar com pessoas com deficiência, com surdos, requer isso, com qualquer pessoa, na verdade” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 27¹¹⁶).

“É pensar todo um efeito social sobre essa empregabilidade e é quando os dois lados se apresentam em parceria, porque, senão, eu não consigo entender a linguagem do social” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 17¹¹⁷).

Assim,

“[...] essa relação de confiança que eles têm com a gente é algo que eles levam para esse nível familiar, [...] essa figura do chefe tem um valor emocional, humano, social, que é diferente, que é diferente dos outros lugares onde ele já passou, dos outros chefes que ele já teve [...]” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 18¹¹⁸).

Por outro lado, o Entrevistado E destaca o sentimento dos Surdos nas organizações que não os consideram em suas diferenças e os classificam como incapazes, afirmando que:

“quando você coloca os surdos na bolha, [...] é dia após dia reclamação, [...] porque eles percebem que foram colocados de forma isolada. Isso não é nem uma questão de não interagir com o outro, mas, para eles, é você não me quer dentro deste ambiente” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 42¹¹⁹).

¹¹³ 29- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

¹¹⁴ 27- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

¹¹⁵ 17- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

¹¹⁶ 27- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

¹¹⁷ 17- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

¹¹⁸ 18- Como você se sente tendo Surdos em sua equipe?

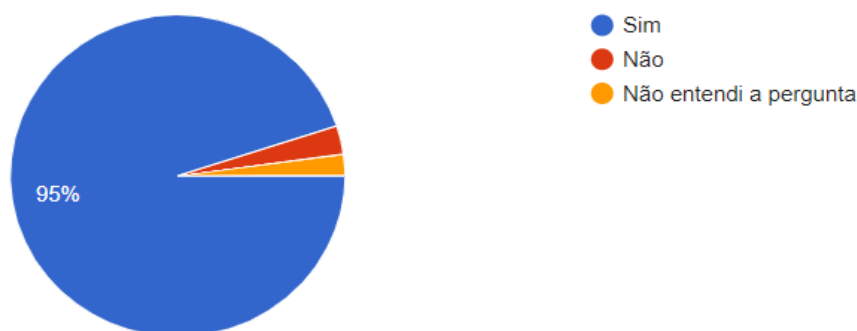
¹¹⁹ 42- Você acredita que a inclusão social ocorre nas organizações? Caso sim, você pensa que as organizações já atingiram o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

Para os Surdos que responderam que não se sentem felizes no trabalho (Gráfico 28), o Quadro 8 traz algumas sugestões indicadas pelos respondentes para reverter esse cenário, sendo que uma delas trata do respeito à igualdade e a outra sugere melhorias nas interações. Com base nos dados apresentados no Gráfico 28, bem como nos Quadros 7 e 8, complementados pelas entrevistas realizadas com os ouvintes da Organização A e com o Entrevistado E, nota-se a relevância de se constituir uma cultura organizacional que abarque a diversidade, de modo que os Surdos se sintam parte do ambiente corporativo e não sejam colocados em uma bolha, de forma isolada.

Nessa perspectiva, como afirmam Signates e Moraes (2019, p. 24), “sem comunicação, não há cidadania”, legitimando a noção de que esse processo de trocas simbólicas é fundamental para a inclusão dos Surdos à vivência social e para que esses sujeitos, paulatinamente, sejam concebidos como cidadãos. Portanto, é notório que o sentimento de felicidade, que permeia os respondentes Surdos da Organização A, está diretamente correlacionado ao acolhimento que esses sujeitos vivenciam nesse ambiente, das interações que experienciam e da relação de confiança que constroem cotidianamente.

Gráfico 28 - Respondentes se sentem felizes no trabalho

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 31 (Apêndice R).

Quadro 7 - Motivo pelo qual os respondentes se sentem felizes no trabalho

Pra ser futuro melhor.
Gosto
Porque tem acessibilidade a libras
Pq eu gosta trabalho melhor eu preciso muito trabalhar
Por que eu gosto de foco trabalho aprender mais importante emprego
Futuro melhor
Porque amo o que faço é sou bem tratada.

Por que sim, comunicar fácil com colegas surdos.
regular
Gostou bem ótima...
Regular
Mais facil comunicar juntos surdos, interprete
Mais comunicar juntos surdos, interprete
Porque sim trabalho muito bom > Tratar bem no trabalho bem
Porque a um respeito muito grande e acolhedor entre colegas de trabalho e os chefes
Por falta de ser reunidos, não saber coisas de vida dos outros, precisa mais compartilhar muito
Sim
Eu feliz por que ter trabalho desenvolvimento no tem acessibilidade com intérpretes.
Não sei
Minha vida, não sei .. sentir bem ótimo dia
Sim
Eu aprendi muito no meu trabalho, sempre fui e sou grato aos meus colegas de trabalho e aos meus chefes.
Pessoal muito anteciosos e tem muito cuidado com todos.
Eu gosto de trabalhar para ajudar no meu desenvolvimento aprendizado
Porque compartilhar e experiência diferente de cada surdos e supervisores
Sim, eu gosto de trabalho
Nós comunicar essência informação pessoa apoio surdo compreendo.
Lugar é agradável, todos se ajudam
PELO ACOLHIMENTO E RESPEITO.
PORQUE O AMBIENTE E MUITO BOM ME SINTO BEM TRABALHANDO NO LOCAL ATUAL
Porque sim
Por que eu sempre muito simpática
porque e bom para que nao ser desempregado como continuado
Sim, tem surdos
Eu sentido feliz trabalho
EU PRECISA DE TRABALHA PORQUE PAGA VARIOS CONTAS
e bom crescer aprender no futuro
aqui é lugar bom para trabalhar clima bem tranquilo.
Porque sim eu estou muito feliz sempre aqui e muito trabalho e tambem ajudar pessoas com nosso juntos união
porque sim
porque eu gostei muito no trabalha.
E muito bom trabalhar com o surdo, na vdd somos uma familia.
por que estou feliz trabalhar
Tem acessibilidade de LIBRAS entre chefes e colegas.
Aprendendo experiência
Porque gostou a nova experiência e boa comunicação.

Ótimo relação com pessoal do trabalho
Sim eu gostei muito trabalhar, aprender crescer futuro...
eu quero trabalho bom muito obrigado Organização A
Porque é local onde tenhi facilidade em comunicar, porque tem outros surdos como eu e nao me sinto perdido no trabalho e tambem tem interprete para poder ajudar.
Eu gosto muito trabalho agilidade.
Pessoas legais, serviços bom
nada
Eu gosto trabalhar feliz união ajudar pessoas boa coisa aprender crescer...
Aprender cada diferentes experiência profissional
Porque mais fácil comunicar com comunidade de surda e também supervisores ja sabem de libras.
Sei não, como tenho sem palavra. Estou feliz.
Quero feliz
Porque têm muito surdos, chefe interpretar, trabalho com tranquilo
Me sinto util e independente financeiramente.
Gostou informação ❤️ 🙌
Porque tô feliz te volta ex trabalhamos lugar mesma coisa pra cuida nosso processo é ajuda condenação é supervisor podemos ajuda surda tbm....
Gosta trabalho
Eu gosto feliz e trabalho mais vida futuro melhor
Pessoal ajuda entende trabalho Top!!
Eu estou gosto trabalhar bom
Porque tem acessibilidade para me comunicar em libras e me sinto confiança e segurança
TRABALHO É VIDA BOA
Porque é um ambiente de trabalho inclusivo e acolhedor.
sim, temos acessibilidades lados surdos e interpretes e comunicar
Porque trabalhar é um dos nosso direitos.
Porque não há de obstáculo, fácil de comunicar com supervisor e coordenador que sabem libras. Ainda mais aprendendo.
Pq estou feliz trabalho Graça a Deus vida bem futuro trabalho
Porque empatia tem união deficientes diferentes
Porque consigo aprender e fazer bem meu trabalho e posso me comunicar com todos da equipe.
Guardar para meu futuro.
Pq tem mais seguro
Gosto de libras sinais
Porque quando eu entrei tribunal STJ eles me ensinaram muito pra trabalhar e aprendi muito. Hj estou muito feliz pra trabalhar.
Não
Porque sim a trabalha vida bom

Porque eu gosto muito trabalho, precisando salário, conta um coisa tá isso
Porque é muito bom ser independente ter uma renda fixa.
Difícilmente dos surdos
Porque o ambiente é bom, bons colegas e o meu trabalho e muito importante, para mim.
eu gostei muito Organização A
Me sinto feliz trabalhar aqui. Mais fácil comunicar com supervisor e os colegas.
Porque tem outros surdos
Não sem palavras. Agradeço
Porque sim
Trabalho gosto feliz por colegas interessar avança vida melhor
porque eu quero trabalhar fica feliz em acessibilidade
Estou com feliz demais! Porque o trabalho dar crescimento Experiência no futuro, eu paga coisa minha conta! Aluguel e ajuda minha família ficaram felizes.
Porque feliz eu gosta trabalho é bom mexe! precisa dinheiro paga conta, aluguel e ajuda famílias! Eu não gosto não fazer nada ficar em casa ruim!
É importante o trabalho da minha vida.
Muito bom
Porque é a empresa é ótima para seus funcionários e colaboradores.
Porque pensei bem o trabalho já me ajuda o sucesso eu amei muito trabalho relacionamento bem colega e chefe
Que aprendemos e além temo muito respeito
Porque me sinto acolhido, se precisar de ajuda tem alguém pra te orientar mostrando empatia pelas pessoas e isso é muito importante!

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 31.1 (Apêndice F).

Quadro 8 - Sugestões de melhorias no trabalho

Regular
Quero simple nós respeitamos igualmente!
Melhorar ser reunidos, aceitar de compartilhar.
normal
porque sim
Nao posso opinar

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 32 (Apêndice R).

O Gráfico 29 demonstra que 90,6% dos pesquisados se sentem incluídos no local de trabalho, enquanto 6,5% não dispõem do mesmo sentimento e 2,9% não entenderam a pergunta.

“Incluídos, a meu ver. Eu acredito que os meninos se sentem incluídos, aceitos e prontos para realizar um trabalho de qualidade. Essa realidade que eu vejo na Organização A,

eu não enxergo em outros lugares” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 10¹²⁰).

“A gente está em processo. Eu não posso dizer que a inclusão foi feita, porque a gente tem que ser um pouco pé no chão também. A gente está em processo. Posso dizer que hoje, nós estamos em um processo. Por exemplo, a progressão dos surdos aos cargos de gestão é um processo” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 30¹²¹).

Desse modo, é possível observar a consciência que a Organização A dispõe sobre a inclusão social, pois ainda que seja um modelo a ser seguido por outras instituições, os entrevistados demonstram que esse desenvolvimento é contínuo e progressivo.

“A gente já se sente feliz, lógico, com a contratação da pessoa surda, mas incluir não é puramente assinar a carteira de trabalho, [...] a Organização A precisa estar lá, apoiando, [...] o órgão precisa estar comprando essa luta com a gente também e a gente tem que caminhar de mãos dadas” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 6¹²²).

“Hoje a inclusão na Organização A está caminhando, está caminhando, porque o ideal é a evolução a cada dia” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 27¹²³).

“Às vezes, [...] pensar que a gente já visa fazer um trabalho diferenciado [...], pensar que [...] somos uma associação e que tem todo um viés diferenciado [...]. Eu prefiro pensar que é um caminho e que [...] a gente vai se deparar, talvez, com alguns empecilhos para essa inclusão” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 28¹²⁴).

Ademais, um dos entrevistados acrescenta que, por outro lado, muitas organizações

“só focam nas dificuldades, no momento de incluir, a gente não está falando sobre gastar, a gente está falando sobre treinar, a gente está falando sobre acolher” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 21¹²⁵).

É interessante notar que ainda que a grande maioria dos respondentes Surdos se sintam incluídos, conforme o Gráfico 29, pelas respostas dos entrevistados ouvintes percebe-se que a Organização A busca melhorias constantes em relação à inclusão, admitindo que se trata de um processo e não de um ideal já alcançado. Nessa perspectiva,

¹²⁰ 10- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

¹²¹ 30- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

¹²² 6- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

¹²³ 27- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

¹²⁴ 28- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

¹²⁵ 21- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na equipe e na organização? Como?

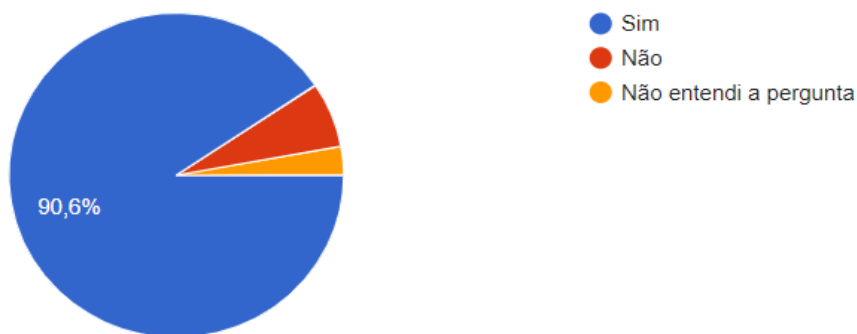
“[...] eu prefiro pensar [...] que a gente está em um caminho, [...] mas não quero pensar como um local que fincamos a bandeira, já estamos aqui, não, estamos com a bandeira nas mãos e, aos poucos, ainda vamos continuar levando-a” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 28¹²⁶).

“Eu acredito que a inclusão ocorre na Organização A, mas atingir o ideal, não. Nós temos muito a aprender com os surdos, muito. Nós precisamos de resultados de pesquisas científicas em várias situações” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 27¹²⁷).

Já as respostas do Quadro 9, por sua vez, explicitam o porquê esses sujeitos se sentem incluídos no trabalho, destacando a interação, o respeito, o acolhimento, a empatia e o trabalho em equipe.

Gráfico 29 - Respondentes se sentem incluídos no local de trabalho

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 33 (Apêndice R).

Quadro 9 - Motivo pelo qual os respondentes se sentem incluídos no local de trabalho

Tem MT paciência
Gosto sim
Pq tem outros surdos como eu sou surda e igualdade
Eu não entendi conversar muito rápido falar
Por que eu senti junto aprender comunicar trabalhar bem entender bem
Respeito
Porque participo de tudo com os colegas de trabalho. E sou importante para empresa.
.

¹²⁶ 28- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

¹²⁷ 27- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

regular
Nosso trabalho ajudar surda mesmas coisas importante com intérprete
Comunicação juntos intérprete
Comunicação juntos interprete
Reposta interior
Tenho reconhecimento do meu trabalho
As vezes sim, as vezes... Pq eu não sei libras o suficiente pra interagir, com isso os surdos não entendi o que eu quero expressar. Fica um preconceito entre surdo ouvinte.
Melhor comunicação corresponde.
Sim
Não sei
Normal
Sim
Porque os colegas me ajudam muito e trabalho em equipe.
Sim, eu gosto aprender de processo para trabalhar
Sim
Todos se ajudam
POR NÃO TER INDIFERENÇA.
PORQUE ME SINTO MUITO BEM ACOLHIDA, RECEBIDA E TRABALHO EM EQUIPE
porque sim
normal
Porque e muito importante com comunicar ouvir e surdez mais relacionamento muito.
porque ajuda muito para resolver problema como apoio dentro no local do trabalho o funcionario
Sim comunicação
Sim normal, comuncao os surdos
PESSOAS COM EMPATIA IGUAL NORMAL
porque sim relacao outros
porque sinto respeitada no trabalho
porque sim grupos pessoas possível comunicação os surdos e tambem ouvir inperprete
porque sim
porque eu preciso ajudar meus colegas.
Como disse antes somos uma família unida.
por que nos tem partilha
Pq sou surdo preciso a língua de LIBRAS.
Comunicação e aprendizagem
Porque os ouvintes conhece e sabe o que é pessoa surda.
Eu participo as reuniões com intérprete de Libras
Pq supervisores tem Interpréte de libras.
Nao posso opinar

gosto
Porque eu converso bem com eles
nada
Incluído é importante aprender conhecimento surdos
Porquê ótimo acessibilidade surdos fácil trabalho comunicação.
Porque tem equipe de ouvinte e surdos, todos interagem juntos
Sim
Falta intérprete para comunica ao lado supervisor ...
Eu ajudar importante trabalha melhor
Respeito pessoas trabalho Atenção!
Pq sim
Sim, porque aqui no trabalho tem muitos empatia pelo próximo e valorização no trabalho.
Porque há pessoas com vários tipos de deficiências.
tem igual deficiência vários visual e mental e auditivo
Porque há harmonia na diversidade.
Porque o ambiente de trabalho com certeza ficará muito mais leve e prazeroso dessa forma.
Porque eu gosto de amizade. união, conversar bom deficientes diferentes
Não tem compartilhar
Sim pq ajudar um dos outros
Gaotou
Por que é muito bom trabalhar no grupo do trabalho uns ajudar aos outros.
Porque sim
Pessoal surdo ajuda pra digitizcacao
Porque somos bem unidos
Dificuldades dos surdos
Porque somos todos surdos temos uma convivência boa.
superiores conversa grupos
Pq sim.
Aqui trabalho surdos, não tenho incluído, só outro ouvintes normal
Porque eu feliz, nós comunicar acessebilidade
Eu sinto sim, eu ajuda das pessoas me ajuda também mexer o dentro local de trabalho, eu gosto ajudar o colega!
Ajudar duvido trabalho
Eu sinto união com pessoas
Porque me incluem em todas as atividades
Porque é importante inclusão com deficiência e união
Por que trabalhando em grupo
Por que no trabalho todos somos iguais e capazes de cumprir o trabalho.

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 33.1 (Apêndice R).

O Gráfico 30 evidencia o modo como os chefes e os colegas de trabalho dos respondentes Surdos podem contribuir para que eles sejam incluídos no local de trabalho, apresentando, por meio da modalidade caixa de seleção, as respostas na seguinte ordem: falando em Libras, com o apoio de intérprete, utilizando escrita fácil e outro. Já alguns respondentes não entenderam a pergunta. Também é interessante destacar que nenhum pesquisado selecionou a opção “utilizando imagens”, mesmo podendo assinalar mais de uma resposta concomitantemente.

“Aqui, na Organização A, a gente consegue quebrar os limites de convivência entre os surdos e os ouvintes, eu consigo vê-los fazendo amizades mistas [...]” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 11¹²⁸).

“A gente foi conseguindo fomentar essa troca entre os colegas a partir das duplas de trabalho. [...] A gente trabalhava com duplas nas equipes de trabalho. Era sempre um surdo e um ouvinte” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 22¹²⁹).

“Eu acho que o potencial do surdo, o potencial da equipe, vai sendo exibido aos poucos e acho também que o gestor tem um papel muito importante de trazer essa perspectiva” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 6¹³⁰).

Além do mais,

“[...] eu me sinto preparado para me comunicar com os surdos [...]” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 20¹³¹),

“[...] eu me comunico em Libras. A gente tem os supervisores administrativos que falam em Libras também” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 19¹³²).

“A gente tem algo que facilita muito, que os gestores deste contrato têm formação inicial em Pedagogia. Então, todos esses processos formativos, [...] utilizar diferentes linguagens para a gente é o máximo [...]” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 15¹³³).

Mais uma vez, é possível observar a essencialidade das trocas simbólicas para que a inclusão se torne uma prática social, bem como o envolvimento e a conscientização das

¹²⁸ 11- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

¹²⁹ 22- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos na equipe? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?

¹³⁰ 6- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

¹³¹ 20- Você se sente preparado para se comunicar com os Surdos? Por quê?

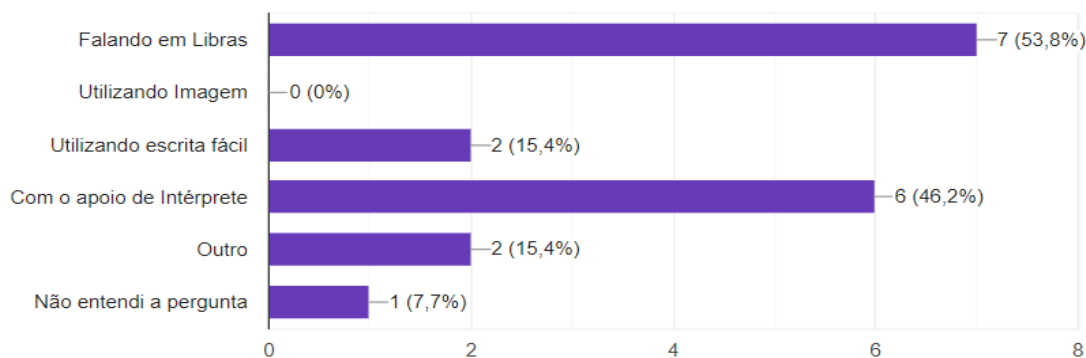
¹³² 19- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes ao trabalho?)

¹³³ 15- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

chefias e dos colegas de trabalho acerca desse processo. Trata-se de enxergar os Surdos para além de uma cota, vislumbrando e desenvolvendo suas potencialidades.

Gráfico 30 - Modo como os chefes e os colegas de trabalho dos respondentes podem contribuir para que eles sejam incluídos no local de trabalho

13 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 34 (Apêndice R).

O Gráfico 31 demonstra que 90,6% dos pesquisados sentem que os chefes e os colegas de trabalho acreditam no potencial deles nas organizações, 8,6% responderam não a tal indagação e 0,7% não entenderam a pergunta.

“Eu quero vê-los voando, sabe, vai, é para você este momento, vai, jogue-se, eu quero vê-los alcançando outras possibilidades, eu quero isso. Não é só eles chegarem, baterem o ponto, é o papel da educação....” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 21¹³⁴).

Já o Quadro 10 explicita o motivo pelo qual os respondentes sentem que os chefes e os colegas de trabalho acreditam no potencial deles. Nesse quesito, ainda que com terminologias diferentes, os Surdos destacaram a competência com que eles realizam o trabalho como fator preponderante para essa credibilidade que dispõem junto aos chefes e aos colegas de trabalho da Organização A. Apesar do elevado percentual apresentado no Gráfico 31 e da afirmação advinda do chefe quanto ao desejo de que os Surdos alcancem patamares cada vez mais de destaque, nem todas as organizações possuem o mesmo posicionamento, conforme evidenciado, a seguir, nos trechos extraídos do Entrevistado E, que demonstram a descrença acerca do potencial dos Surdos nas organizações, até que eles provem que são capazes, bem como a estagnação profissional desses sujeitos, devido ao comodismo das corporações.

“Essa questão de ficar em uma zona de conforto impede ou limita muito as empresas de promoverem surdos para que eles galguem outros patamares dentro da empresa.

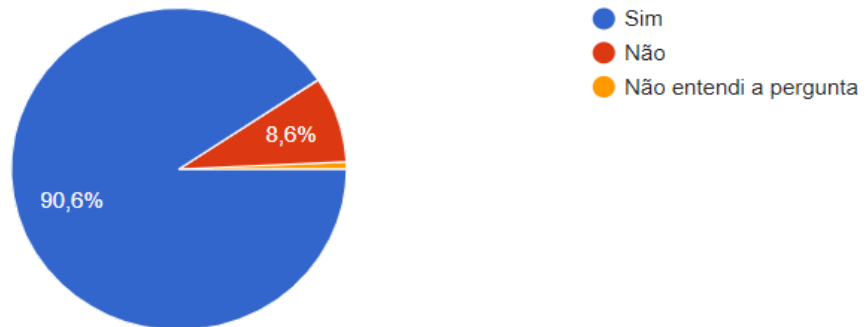
¹³⁴ 21- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na equipe e na organização? Como?

Normalmente, o surdo começou de um jeito, ele aposenta daquele jeito” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 26¹³⁵).

“Normalmente, [...] quando o surdo é valorizado, é porque primeiro ele prova e depois eu digo se ele é capaz ou não” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 43¹³⁶).

Gráfico 31 - Respondentes sentem que os chefes e os colegas de trabalho acreditam no potencial deles

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 35 (Apêndice R).

Quadro 10 - Motivo pelo qual os respondentes sentem que os chefes e os colegas de trabalho acreditam no potencial deles

Trabalho Futuro vida bom
Dar respeito
Sim
preciso trabalhar bom sempre potência
Por que precisar animar aprender relação com surdos mais importante trabalhar bem
Aprender
Porque sei que sou capaz.
Pq sim.
Regular
Respectivamente nos próximos
Sim
Competência
Porque eles me motiva a trabalhar e melhorar ainda mais
Porque já tenho anos no mesmo trabalho
Possível desenvolvimento.
Ainda está duvidando de mim
Simm

¹³⁵ 26- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?

¹³⁶ 43- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos nas organizações?

Por que nos capaz trabalho habilidade melhor
Sim
Porque eles observam o meu resultado de trabalho com sucesso
Sim, gosto crescer a vida
Sim
Lá tem espaço para todos crescerem
PELO INCENTIVO E PELA OPORTUNIDADE ACREDITADA
PORQUE QUANDO EU CONCLUO O TRABALHO RECEBO ELOGIOS COM O TRABALHO BEM SUCEDIDO
Porque sim
chefe acredito de mim
Na verdade pra mim não... Ou não sei meu perfil
tem potencial é porque o bom estimular e adquirir conhecimento crescer
Bom aprende
Chefe confia os surdos
OS SURDOS TENHA CAPAZ SUCESSO DE TRABALHA
porque sim
porque faço um trabalho bem feito.
Porque sim chefe tem possível trabalho credito sempre
sempre aceita ajuda, qualquer porbelma resolver chamar chefe isso!!!
porque meu chefe esta muito legal.
sim eu consegui faze tudo meu trabalho pode crescimento ser futuro
Pq sou profissional.
Veja meu perfil se está boa ou ruim
Porque o(a) chefe e os colegas acreditam a pessoa surda capaz agiu a aprende mais rápido no trabalho.
Melhor me ensinar aprender muito crescer.
Pq sou esforçado, eficiente
ainda
Porque tenho força de vontade de trabalhar.
Nada
Chefe importante conselho pessoas aprender trabalhar...
Sim, eu sempre obedecer regras dentro empresa e esforço trabalho foco.
Porque sou focada pelo trabalho
Mas ainda não começo oficial no trabalho, eu acredito que sim
Demonstram.
Quero intérprete acompanhá orgulho mostra eu sou capaz subi no futuro continua a contato feliz...
Eu confria bom chefe
Sim acredito crescer!
Porque sim bom

Porque, sou capaz me tornar o melhor profissional
Porque eu me esforço no trabalho e empenho-me para dar sempre o meu melhor.
trabalho é com aprender processo e experiência crescer, ética e responsabilidade
Porque somos capazes de mostrar o nosso potencial.
Porque uma relação profissional normalmente ser procurado pelo chefe é sinal de que ele confia.
Não sei responder
Porque faço bem o meu trabalho.
Respeito no trabalho
Sim pq apoiar os funcionários e ajudar
Normal
Eu acredito pra melhorar trabalho qualidade.
Porque sim
Supervisor está muito ajuda com surdos, alergia com trabalhando
Tenho competência
Entender claro comunidade surda
Acredito que sim, pois faço tudo que é passado para eu fazer.
sim. boa superviores
Acredito que sim. Mostrarei o meu melhor trabalho aqui
Pq sim
Trabalho promover avança vida
porque sim
Eu acredito sim, meu sonho ser meu chefe no futuro.
Depende pessoas consequência alguém chefe boa profissional
É importante relacionamento os serviços.
Porque eu mostro meu potencial e até onde posso somar junto a eles
Porque foco trabalho chefe e colega me ajuda aprende preparador e digitação
Por que samos capacitado, aí além
Porque acreditam no seu potencial independente de qualquer coisa seja na dificuldade e avançado.

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 35.1 (Apêndice R).

O Gráfico 32 demonstra o conhecimento que os pesquisados dispõem acerca da Lei nº 8.213/1991, que estabelece cotas para as pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Com base nas respostas obtidas, nota-se que 75,5% dos pesquisados afirmaram que conhecem a referida Lei, 15,1% disseram que conhecem, ainda que pouco, 7,9% não conhecem e 1,4% não entenderam a pergunta. Tendo em vista a noção, em maior ou menor grau, que todos apresentaram acerca da Lei de Cotas, abordou-se, na sequência, o motivo pelo qual os Surdos acreditam que foram contratados e o Gráfico 33 explicita que 42,2% responderam que é para cumprir as cotas e por competência profissional, 23,4% disseram que

é apenas por competência profissional, 14,1% assinalaram que é apenas para cumprir as cotas, 17,2% marcaram a alternativa “outro” e 3,1% não entenderam a pergunta.

É interessante destacar, quando somados os percentuais de 42,2% e de 23,4%, totalizando 65,4%, que, para os Surdos, o bom desempenho deles no ambiente de trabalho é preponderante para que sejam contratados, ainda que a Lei de Cotas se configure como um incentivo para impulsionar essas admissões. Ademais, ao se questionar os entrevistados se a Organização A contrata os Surdos para cumprir cotas, por competência profissional ou se atende a essas duas prerrogativas, obteve-se a seguinte resposta:

“as duas vertentes. Pela Lei de Cotas, [...] mas também por conta do profissionalismo dos surdos. Uma das situações que eu gosto de falar é a questão da atenção, da concentração, por não ter audição, não ser ouvinte, a percepção dos surdos é mais focada” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 5¹³⁷).

Esse mesmo questionamento foi dirigido ao Entrevistado E, sem que ele se ativesse a uma organização específica, obtendo-se a seguinte resposta:

“Atende as duas vertentes. Aliás, eu poderia até colocar mais uma outra vertente, que é a contramão do preconceito [...] todas as outras deficiências têm deméritos e os surdos teriam méritos. Agora, quando eles recebem um surdo e percebem que tudo aquilo pode ser verdade, mas eu preciso me comunicar e essa comunicação é um impedimento para todo o restante, eles acabam entendendo que surdos não podem ser. Ou eu mudo a minha atitude ou eu demito o surdo. A deficiência, para uns, acaba sendo uma eficiência para determinados contratantes [...], porque [...] ele [...] é concentrado, não tem problemas de relacionamento, porque não conversa com ninguém” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 36¹³⁸).

“[...] As empresas começaram a ver que era um trabalho bem produtor porque eles não ficavam falando ao telefone, não recebiam ligações, não tinham essa questão de, de repente, se preocupar com a família, porque esse vínculo emocional já é muito frágil” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 23¹³⁹).

Em linhas gerais, o Entrevistado E defende que a contratação dos Surdos atende as duas vertentes e salienta algumas características que os colocam em “vantagem” (já que as organizações estão analisando, nesse quesito, apenas o aspecto da produtividade e não os Surdos enquanto sujeitos sociais) perante outras pessoas, como a concentração e a ausência de problemas de relacionamento, tendo em vista as barreiras comunicacionais existentes na interação entre os Surdos e os ouvintes.

¹³⁷ 5- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

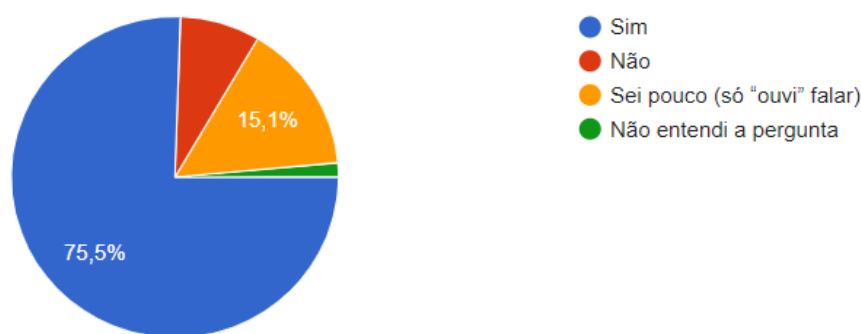
¹³⁸ 36- Por que as organizações admitem Surdos em seu quadro de pessoal? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

¹³⁹ 23- Como os Surdos se sentem nas organizações?

Contudo, essa preferência tende a se exaurir no dia a dia, já que a barreira comunicacional se notabiliza na vivência profissional. Com isso, percebe-se o foco das organizações exclusivamente no trabalho e não no bem-estar dos sujeitos, contrariando o que defende Peruzzo (2019, p. 41) ao afirmar que “o importante é que ao lado das ações afirmativas haja o desenvolvimento da percepção da ética da universalidade como estratégia para a felicidade, como direito de todos” (PERUZZO, 2019, p. 41).

Gráfico 32 - Conhecimento que os respondentes dispõem acerca da Lei nº 8.213/1991

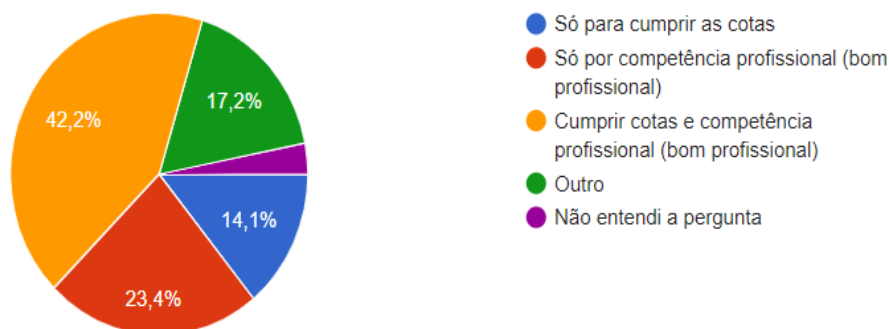
139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 36 (Apêndice R).

Gráfico 33 - Motivo pelo qual os respondentes acreditam que foram contratados

128 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 37 (Apêndice R).

O Gráfico 34 apresenta as principais barreiras que os Surdos encontram no local de trabalho, com base na modalidade caixa de seleção, na qual os respondentes podem escolher mais de uma alternativa possível. Assim, a maioria assinalou a comunicação, seguida pelas opções preconceito e outro, além daqueles que não entenderam a pergunta.

“Quando a gente consegue entender que essa barreira da comunicação perpassa, não é só ter um intérprete, o surdo precisa, às vezes, [...] conseguir acessar uma informação

que salvaria a vida dele, mas essa informação não está disponível para ele. Isso tem um reflexo no trabalho” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 8¹⁴⁰).

Outro entrevistado da Organização A destaca a barreira

“comunicacional, essa é algo geral e social, pode vir a acontecer e, em algumas situações, adaptação de metodologia” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 22¹⁴¹).

Adicionalmente, esse entrevistado também ressalta que os Surdos encontram no local de trabalho

“[...] a barreira do preconceito, mas eu coloco uma outra palavra também, [...] porque o preconceito está relacionado à falta de conhecimento, mas quando a pessoa tem o conhecimento, sabe como deveria ser e provoca a situação, isso é discriminação [...]” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 22¹⁴²).

Já outro entrevistado destaca como a principal barreira para a inclusão

“[...] os usos e costumes, os comportamentos [...]. Aqui já não vai nem tanto da língua, vai mais dessa cultura mesmo de alguns usos e costumes que, dentro do mercado de trabalho, ele vai ter que entender que as coisas não são bem assim” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 23¹⁴³).

O Entrevistado E trata das barreiras comunicacional e atitudinal (preconceito), destacando que os percalços oriundos do preconceito são ainda mais profundos que os comunicacionais, ao passo que os Surdos são tratados com indiferença pela sociedade, sacramentando a desigualdade, conforme defende Barros (2014), na semiótica da igualdade (Figura 5).

“A gente sempre fala de duas barreiras bem marcantes [...]. A [...] comunicacional, que é evidente, [...] agora a [...] barreira [...] muito mais significativa é a [...] atitudinal, [...] porque você não vê o outro, você só dá legitimidade ao outro quando há esse reconhecimento social” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 11¹⁴⁴).

Ao abordar as barreiras que os respondentes encontram no local de trabalho, faz-se necessário resgatar a tese que norteia esta investigação, para a qual a inclusão dos Surdos nas organizações, enquanto prática social, tem como pré-requisito a transposição das barreiras

¹⁴⁰ 8- Há outros fatores que interferem no desempenho dos Surdos no trabalho?

¹⁴¹ 22- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

¹⁴² 22- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

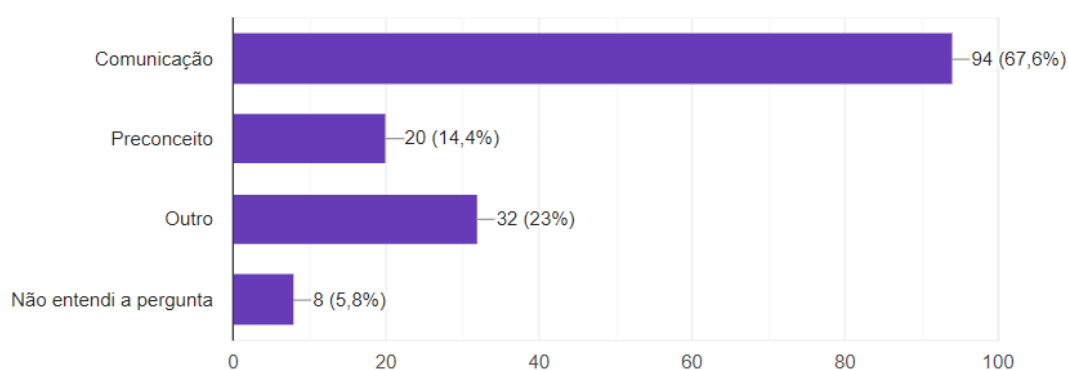
¹⁴³ 23- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

¹⁴⁴ 11- Quais as principais barreiras para a convivência dos Surdos na sociedade? Por quê?

comunicacionais e a viabilização das interações entre os sujeitos em sua diversidade. Para além de a comunicação ser evidenciada como a principal barreira a ser transposta, acredita-se que o conhecimento acerca da história dos Surdos, bem como da cultura e da identidade desses sujeitos também está diretamente conectada à comunicação, já que se trata de um processo fundamental para conscientizar os ouvintes sobre as potencialidades dos Surdos, bem como da diversidade que os permeiam. Nessa perspectiva, nota-se, mais uma vez, a essencialidade da comunicação para a inclusão dos Surdos nas organizações.

Gráfico 34 - Principais barreiras que os respondentes encontram no local de trabalho

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 38 (Apêndice R).

6.1.3 Comunicação organizacional

Ainda que este estudo tenha como foco a comunicação organizacional, sabe-se que tal atividade, para que tenha efetividade, deve permear a organização em sua plenitude. Por isso, para além das perguntas mais específicas, apresentadas na sequência, acerca dessa área do saber, todas as demais indagações foram concebidas com o intuito de se constituir uma compreensão ampla a respeito da inclusão dos Surdos nas organizações e do modo como o profissional de comunicação pode contribuir para que esse processo se torne uma prática social. Em relação às respostas apresentadas pelo Gráfico 35, 58,7% dos pesquisados disseram que os cartazes são acessíveis aos Surdos, 29,4% assinalaram que não são acessíveis e 11,9% não souberam responder.

No tocante aos *folders*, observa-se que 36,8% dos pesquisados disseram que são acessíveis aos Surdos, 41,7% assinalaram que não são acessíveis e 21,5% não souberam responder. Para 77,9% dos pesquisados, os informativos são acessíveis, 13,1% disseram que não são acessíveis e 9% não souberam responder. Quanto à intranet, 76,5% dos pesquisados

responderam “sim”, 13,8% responderam “não” e 9,7% assinalaram “não sei”. Já 47,5% dos pesquisados disseram que os jornais são acessíveis aos Surdos, 39% assinalaram que não são acessíveis e 13,5% não souberam responder. As mensagens de texto são acessíveis para 88,2% dos respondentes, não são acessíveis para 8,3% e 3,5% não souberam responder. Outrossim, 58,3% dos pesquisados disseram que os murais são acessíveis aos Surdos, 30,6% assinalaram que não são acessíveis e 11,1% não souberam responder.

As reuniões são acessíveis para 84,7% dos respondentes, não são acessíveis para 9,7% e 5,6% não souberam responder. Já as revistas são acessíveis para 51,72% dos pesquisados, não são acessíveis para 41,38% e 6,9% não souberam responder. Em relação aos treinamentos, 81,4% dos pesquisados disseram que são acessíveis aos Surdos, 15,1% assinalaram que não são acessíveis e 3,5% não souberam responder. Os vídeos são acessíveis para 81,9% dos respondentes, não são acessíveis para 13,2% e 4,9% não souberam responder. Já as videochamadas são acessíveis para 76,9% dos pesquisados, não são acessíveis para 16,8% e 6,3% não souberam responder. Por fim, 51,7% dos respondentes acreditam que há outros meios acessíveis aos Surdos, 21,4% pensam que não e 26,9% não souberam responder.

É importante destacar também que nenhum dos itens constantes nesta indagação obtiveram 100% de “não” como resposta, ou seja, de que não são acessíveis. Ao se observar esses dados, de forma geral, é possível notar que a maior parte dos respondentes defendem que os meios de comunicação interna, na Organização A, são acessíveis.

“Em todas as mídias que utilizamos, nós buscamos a acessibilidade” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 16¹⁴⁵).

“Essa área de comunicação perpassa por nós, mesmo que a gente nem saiba [...]. Pensar esses processos de comunicação, [...] vai da formação ou da própria sensibilidade em poder comunicar para vários públicos, que a gente vai criar estratégias [...]” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 25¹⁴⁶).

“É impossível nós pensarmos em comunicação com o surdo sem sermos sensíveis a essa necessidade de adaptação” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 16¹⁴⁷).

“Tudo isso causa uma necessidade de a gente pensar como o público vai receber” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 7¹⁴⁸).

¹⁴⁵ 16- Atualmente, os canais de comunicação interna desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, *folder*, informativo, *intranet*, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

¹⁴⁶ 25- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

¹⁴⁷ 16- Atualmente, os canais de comunicação interna desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, *folder*, informativo, *intranet*, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

¹⁴⁸ 7- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere no desempenho dos Surdos no trabalho? Por quê?

“Independentemente da comunicação interna ou externa, é muito interessante a gente conhecer a história dos surdos, quando nós conseguimos compreender a história deles, existe uma sensibilidade maior em aderir, despertar ou provocar essa disposição em relação aos surdos” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questões 23, 24¹⁴⁹).

É preciso ressaltar a relevância elencada por um dos entrevistados da Organização A quanto à necessidade de se conhecer a história dos Surdos para, de fato, conseguir estabelecer um processo de comunicação com eles. Quando eu desconheço os sujeitos para os quais as mensagens se dirigem, a tendência é comunicar-se no vazio. No tocante aos Surdos, é muito comum as organizações acreditarem que o simples fato de o site apresentar textos escritos já é o suficiente, pois pensam que esses sujeitos conseguem efetuar a leitura em Língua Portuguesa ou que a utilização de avatares com tradução em Libras, sem nenhum critério, supre a carência dos Surdos por informação.

Contudo,

“[...] o intérprete virtual [...] é algo em si que o surdo não gosta muito, o surdo tem uma resistência a esses programas, ele gosta muito do intérprete real que contextualiza aquela informação [...]” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 18¹⁵⁰).

Por isso, é essencial que os profissionais de comunicação conheçam a história dos Surdos, que vai muito além de apenas compreender a língua de sinais. Faz-se necessário entender essa cultura visuoespacial tão diversa da ouvinte, sem estigmas e estereótipos, e conceber que a comunicação é um processo multifacetado, que não se restringe à interação oral-auditiva, predominante em uma sociedade majoritariamente ouvinte.

“A percepção visual dos surdos é maior que a nossa, porque, às vezes, ninguém está percebendo o erro visual, mas eles veem e mostram para você: está aqui e nós temos que aceitar” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 8¹⁵¹).

“Eu acho que a presença de um profissional da área de comunicação iria trazer tanto uma performance no sentido de ter acessibilidade para [...] os públicos [...], para facilitar, mas, também, eu vejo que muitos conflitos na área de gestão surgem por questões de comunicação [...]” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 25¹⁵²).

¹⁴⁹ 23- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações) / 24- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)

¹⁵⁰ 18- Atualmente, os canais de comunicação externa desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: propaganda (televisão), vídeo, *outdoor*, rede social, *site*, revista, jornal, eventos (palestra, seminário, congresso etc.), *folder*, cartaz, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

¹⁵¹ 8- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nesta organização? Por quê?

¹⁵² 25- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

Quando se perguntou quais conselhos os entrevistados dariam aos profissionais de comunicação que desejam enveredar esforços em prol da inclusão dos Surdos nas organizações, um dos respondentes trouxe a seguinte mensagem:

“[...] o meu conselho é relativo ao vivencial, à experiência prática de viver como os surdos ou de entender os desconfortos e, também, os talentos que são despertados nesse público” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questões 23, 24¹⁵³).

“Os profissionais de comunicação são essenciais para a inclusão do surdo no mercado de trabalho, porque vão possibilitar levar a informação, vão possibilitar a acessibilidade, pois a janela que está aqui pode ser a janela de um intérprete de Libras e, no caso, o profissional de comunicação sentiu a necessidade de estar inserindo a janela. Então, é importante sim” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, questão 24¹⁵⁴).

“Os próprios processos de aprendizagem, os processos de gestão de equipe, algo que eu utilizo muito e que dá muito certo nos cursos e palestras é o uso de dinâmicas [...]. A maneira lúdica de trabalhar com imagens, de trabalhar com cores, com situações de problemas [...]” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 15¹⁵⁵).

Adicionalmente, uma orientação deixada por um dos entrevistados refere-se a

“[...] promover trabalhos acessíveis, principalmente, conforme as normas da ABNT de acessibilidade comunicacional e procurar ter um conhecimento em Libras, porque, desse modo, você vai encontrar as necessidades, as melhores formas de se comunicar com os surdos” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 25¹⁵⁶).

Essa referência às normas da ABNT abre aos profissionais de comunicação mais uma frente de aprendizado em relação aos Surdos, pois com base em conteúdos previamente estudados e sacramentados em anotações técnicas é possível, também, ampliar o leque de aprendizado acerca da inclusão desses sujeitos, bem como de outras minorias estigmatizadas pela sociedade. Sem dúvidas, o estudo das normas sem se aprofundar no conhecimento sobre os Surdos e a sua história, cultura, língua e identidade tende a ser raso e não produzir grandes efeitos práticos na inclusão desses sujeitos às organizações. Contudo, quando esse arcabouço de aprendizagens múltiplas é tratado de forma conjunta o resultado alcançado pode ser muito

¹⁵³ 23- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações) / 24- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)

¹⁵⁴ 24- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

¹⁵⁵ 15- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes à organização?)

¹⁵⁶ 25- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

promissor, pois os profissionais de comunicação passarão a compreender que a inclusão tem uma conexão direta com o sentimento de pertencimento e com o exercício da cidadania.

“Eu acredito que o surdo, de maneira pessoal, ensina-me muito isso: a me silenciar e a entender que a falta de som não é falta de comunicação [...], mas é importante estar aberto para sentir o quanto eles podem nos impressionar e nos ensinar bastante com o silêncio deles” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questões 23, 24¹⁵⁷).

“Hoje, para mim, é muito mais claro que a comunicação não atravessa necessariamente o som. Existem várias formas de se comunicar. É incrível, é incrível” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 22¹⁵⁸).

Quando questionados acerca do porquê a comunicação interna no local em que trabalham é acessível aos Surdos, conforme apresentado no Quadro 11, as respostas são inúmeras e variadas, mas recorrentemente foram salientadas a existência de outros colegas de trabalho Surdos, o que facilita a interação entre os pares. Também foi destacada a presença dos intérpretes e das chefias com habilidades em se comunicarem em Libras. Assim, é possível compreender que os Surdos se sentem acolhidos na Organização A, uma vez que o ambiente é adequado a eles do ponto de vista comunicacional. Essas respostas reforçam ainda mais a importância da comunicação no processo de inclusão dos Surdos nas organizações.

Ainda que não se tenha um ambiente genuinamente acolhedor a esses sujeitos, diferentemente do que se pode notar na Organização A, experiências bem-sucedidas são fundamentais para que os profissionais comprometidos com a inclusão dos Surdos acreditem na possibilidade de desenvolverem um ambiente de trabalho no qual esses sujeitos se sintam pertencidos. Ao serem indagados sobre o porquê a comunicação interna no local em que trabalham não é acessível aos Surdos, como evidenciado no Quadro 12, há algumas respostas nesta questão que contrariam o questionamento da própria pergunta, afirmando que a comunicação é acessível.

Com isso, infere-se que alguns pesquisados não entenderam a pergunta, que era opcional, como todas as que demandavam respostas abertas, ou quiseram reforçar que a Organização A dispõe de acessibilidade. Por outro lado, alguns respondentes salientaram que faltam intérpretes e pessoas com conhecimento de Libras. Nesse sentido, apesar de a Organização A ser uma grande referência na inclusão dos Surdos, pode ser que em alguns

¹⁵⁷ 23- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações) / 24- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)

¹⁵⁸ 22- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

contratos, administrados por ela (cada contrato efetivado com as entidades demandantes tem uma equipe da Organização A dedicada a ele), a acessibilidade esteja um pouco menos presente que em outros, ocasionando esse sentimento de que a comunicação interna não é acessível aos Surdos.

Ainda que os meios de comunicação interna da Organização A sejam bastante acessíveis, como demonstram os dados extraídos do Gráfico 35 e dos Quadros 11 e 12, sabe-se que “*a sociedade ainda não está preparada*” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 31¹⁵⁹) para se comunicar com os Surdos e

“[...] ainda não acredita no potencial dos surdos como profissionais [...], porque, quando acreditarem, a gente vai ter muito mais pessoas promovidas, muito mais chefes, [...] professores, [...] pessoas trabalhando no RH, que [...] vão desbaratinar muitos de nós ouvintes também” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 29¹⁶⁰).

Do mesmo modo, o Entrevistado E afirma, quanto às organizações, de maneira geral, que

“esse esforço de poder buscar uma forma de se comunicar, de interagir, são poucas as instituições que entendem realmente o funcionário como um colaborador, [...] que tem a sua importância. Na maioria das vezes, ele é um assalariado que é facilmente substituído” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 31¹⁶¹).

“Em relação à comunicação interna, eu ousaria dizer que ela não estaria prejudicada, ela estaria inexistente [...]” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 33¹⁶²).

Assim, nota-se que, para muitas organizações, implementar formas de comunicação que alcancem as minorias linguísticas não é visto como prioridade. Ademais, observa-se, com base no fragmento extraído do Entrevistado E, que a comunicação interna não é deficitária, mas inexistente, coadunando com a ideia de “[...] o que motivaria o respeito à diversidade é fundamentalmente a vantagem que ela traz em relação ao desempenho econômico e não pelo valor e necessidade da pessoa humana [...]. Essa visão fere a ética da universalidade, porque despreza os princípios cívicos da cidadania” (PERUZZO, 2019, p. 36).

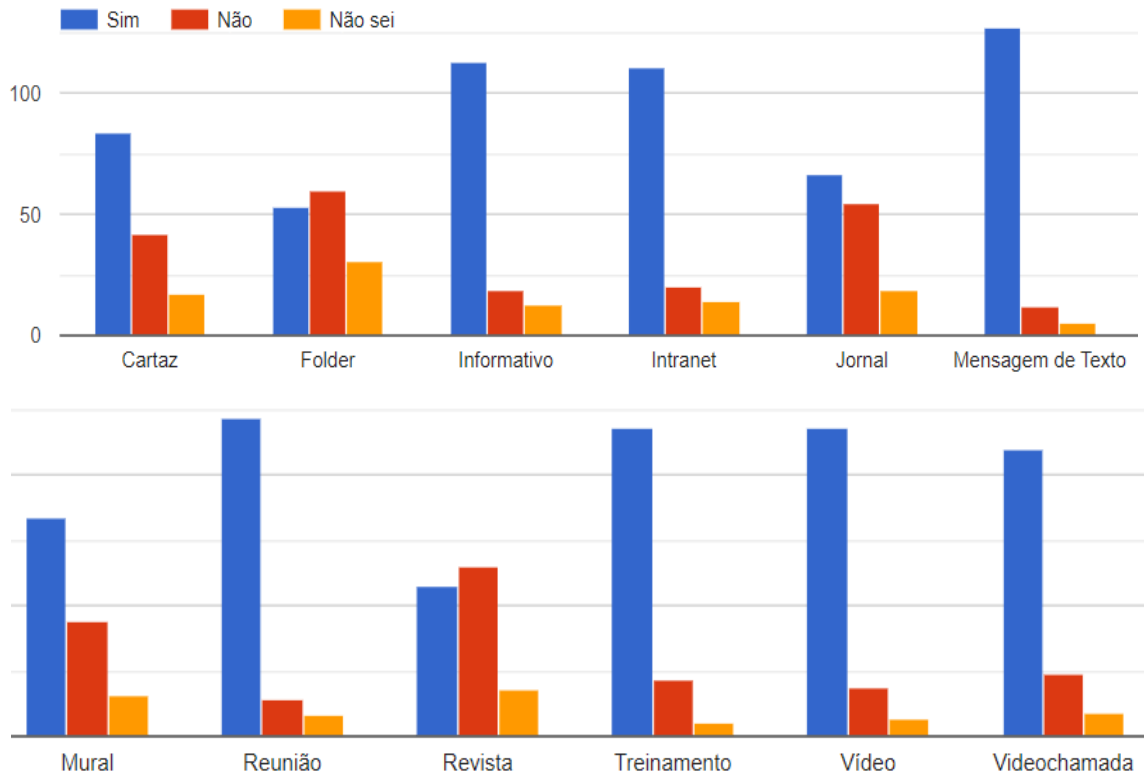
¹⁵⁹ 31- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?

¹⁶⁰ 29- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?

¹⁶¹ 31- Como a chefia se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribui para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas da chefia?

¹⁶² 33- Atualmente, os canais de comunicação interna das organizações são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, folder, informativo, intranet, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

Gráfico 35 - Acessibilidade da comunicação interna aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham



Fonte: Extraído do Google Forms com base nas respostas dos Surdos à Questão 39 (Apêndice R).

Quadro 11 - Motivo pelo qual a comunicação interna é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham

Futuro melhor
Sim
Associação contratam os surdos trabalha juntos
Eu Consegui conversar surdo
Sim por que eu preciso aprender comunicar aprender sinais com trabalho
Aprender
É importante comunicação todos os funcionários.
regular
Trabalhando com ajudar importante
Porque surdos precisamos entendemos e sabemos.
Sim
Sim, porque tem vários surdos que são colegas de trabalho
Sim
Sim tem
Simmm
Nos surdos fácil comunicação importante
Sim normal pode ajuda surdos
Sim

A maioria são surdos e temos intérprete.
Sim
Sim, preciso comunicação Si
Porque importante comunicação libras pessoas entender boa profissional
Maioria sabe libras
SIM.... TEMOS ACESSIBILIDADE ENTRE SURDOS, OUVINTES E INTERPRETES
SIM É ACESSÍVEL PORQUE TEM LÍNGUA PRÓPRIA DOS SURDOS UTILIZA MUITO LIBRAS E COMUNICAÇÃO TEXTO ATRAVÉS DO GRUPO WHATSAPP
Porque eu sou surda e comunicação pra interprete e outros surdos
aqui muito surdos colegas trabalho
Eu não sei
porque e importante
Sim
Sim ..
PORQUE SIM
sim
sim, porque tem outros surdos e os interpretes.
porque sim tem chefe e coordenadoras comunicação sentir mesmo
porque sim
sim, colegas surdos e chefe que sabe libras.
Sim!
sim, porque tem amigos surdos e chefe que sabe libras.
É importante os surdos entenderam a comunicação com chefe e pessoas sobre informação.
É importante ter acessível
Sim supervisores tem Interprete de libras comunicar surdos
Sim. Pq tem interpretes
sim
Para poder entender
Surdos comunicação precisa conhecer.....
Sim dentro empresa tem acessibilidade LIBRAS comunicação entender melhor.
Porque onde eu trabalho tem a maioria que são surdos
Porque os surdos precisam de trabalho, nós podemos conversar com interpretar, comunicação com surdos, são ótimos
Sim
Por que é melhor pra Surdos
Libras que é mais fácil
Falta Interprete
Não tem interpretar
Porque os surdos precisam comunicar com outra pessoa melhor entender

Eu to comunicação libras surdo
Precisa importante entende !!
Sim surdo
Porque, é obrigatório de acessibilidade de libras para comunicar com surdos. E tem na Lei 10.098/2000
Sim, acessível por dirvesos meios.
surdos tem mais fácil igual surdos comunicação rápido entendimento e profissional do trabalho cresce
Sim. Pois há alguns profissionais e colegas competentes que tem conhecimentos em Libras.
Porquê, sim. Dentro mais fácil comunicar os surdos
Porque importante é que cada uma dessas pessoas é um indivíduo com plena capacidade cognitiva e que busca interação social.
Sim
Porque acessibilidade é importante para eu trabalhar com deficientes tem empatia.
Sim, porque todos sabem Libras.
Capacidade de conhecimento
Sim
É muito importante pra comunicar com os colegas traduzi libras.
Sim porque comunicação importante entendo todos surdos
Porque pessoas precisa usar comunicação pra celular de webcam, fácil
Porque tem inteprete de libras
Não. Comunidade surda é.
Porque eu consigo entender o gesto e também libras com meus colegas
Sim
sim. libras
Sim. Temos interprete
Falta acessível e comunicação
Pq sim
Importante acessível por surdos
Porque os surdos está abrindo a mente buscar coisas para trabalhando
Sim consegue comunicação as colega, eu ouvi uso implantado! Normal
Sim precisa importante respeito surdo lei comunicação libra mas surdos não conseguir fala oral difícil! Surdo leve alguém fala bem conseguir comunicação... eu consegui sim normal fala bem comunicação também dois fala oral e libras dois normal
Evita comunicação barreira. É melhor comunicação acessível aos surdos.
Porque tem intérprete
Porque acessível e surdo entende
Sim por que tem pessoa que fala em libras
Porque os surdos se comunica com o outro na sua própria língua e fica fácil de eles comunicar com os outros surdos.

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 40 (Apêndice R).

Quadro 12 - Motivo pelo qual a comunicação interna não é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham

.
Tem MT fofoca
Pq falta de informação comunidade de surdos e não aprende libras ou ignorante depende de situação
Primeiro vez trabalho surdo. Eu preciso libras melhor
Por que não sei
Sim importante a comynuca
É acessível temos intérpretes é supervisores capacitados
Por que não é justo.
regular
É Nunca
Comunicar dentro no trabalho surdos porque mandar ??
Porque maior sociedade nao conhecer nada até nao esforça apoiar nós humanos
Normal
Sim
Tem acessibilidade sim
Simm
Mais sofrer complicado, não consegui entender nada. Por causa importante vida comunicação de surdos
Difícil sim, preciso juntos trabalho intérprete
Sim
Não
Não sei
Sim,
Precisa mérito sempre lugar qualquer de empresa não responsável poder chamar fiscal faz muita caro porque importante sim comunicação surdo trabalhar como difícil viver pessoa.
NÃO EXISTE ESSA POSSIBILIDADE.....
É ACESSÍVEL SIM
nao tem acessivel e problema
discordo
Não e normal isto e certo mais importante pra comunicar de interna e lógico
porque caso se nao, terá problema consequencia
Discordo
Não concorda
PORQUE MAIS COMUNICA COM ACESSIVEL AOS SURDOS DE TRABALHO
não concordo
Porque tem outro nao tem inperprete como onde cominação mais difícil por isso tem precisa tem que inperprete tem direto interprete obrigação mais importante
Não sei. Acho pessoas nunca viu a pessoa surda contratada atrás muitos anos.
Difícil não tem Interpréte de libras.

parece não
Se nada comunicação é difícil
Sem motivo
Eu não entendo boca com falar 🗣️
Obrigatório ler intérprete libras com acessibilidade
Não tem interpretar
Porque falta conhecer libras para comunicar com as pessoas surdas
Eu nao tenho dificil surdo
Problema talvez entende depois errado!
Não
Porque, por falta de conhecimentos da comunidades de surdos e também a maioria nas empresas de não ter intérpretes. Por isso são barreiras para nós
É acessível.
outro empresa não tem interprete, é difícil pq não tem apoio incluir pra interprete
Porquê, falta explicação de informação e sinto excluído outro local empresa.
Porque a gente precisa de empatia pra entender como os outros se sentem.
Nao
Sem acessibilidade é muito ruim. Pode ser grande problema
A responsabilidade de Organização A
Nao
As pessoas tem preconceito colega traduzir libras.
Não
Precisa a faltam inerprete
Juntos dentro com trabalhar, normal
Sim. comunidade surda
Porque eu não entendo, tenho dificuldade para escrever
Não
falta lei
Sem interprete
Não nenhum. Tenho com acessível.
Pq nao
Se não acessível surdos p pouco triste por não comunicar difícil
Não sei porque
E dificilmente, precisa ter comunicação
Não sei
Os surdos não conseguem comunicação com pessoas por causa sem acessível.
E accesível

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 41 (Apêndice R).

Em relação às respostas apresentadas no Gráfico 36, nota-se que 58% dos pesquisados disseram que as propagandas de TV são acessíveis aos Surdos, 28% afirmaram que não são acessíveis e 14% não souberam responder. Os vídeos são acessíveis para 75,9% dos respondentes, não são acessíveis para 14,2% e 9,9% não souberam responder. Já 44,7% consideram que os *outdoors* são acessíveis, 37,6% afirmaram que não são acessíveis e 17,7% não souberam responder. No tocante às redes sociais, 74,5% dos pesquisados disseram que são acessíveis aos Surdos, 17% assinalaram que não são acessíveis e 8,5% não souberam responder.

O site é acessível para 73% dos respondentes, não é acessível para 19,2% e 7,8% não souberam responder. Já as revistas são acessíveis para 45,8% dos pesquisados, não são acessíveis para 40,8% e 13,4% não souberam responder. Para 54,2% dos pesquisados, os jornais são acessíveis, 33,8% disseram que não são acessíveis e 12% não souberam responder. Quanto às palestras, 69,2% dos pesquisados responderam “sim”, 18,9% responderam “não” e 11,9% assinalaram “não sei”. No tocante aos *folders*, 43% disseram que são acessíveis aos Surdos, 40,1% assinalaram que não são acessíveis e 16,9% não souberam responder.

Já os cartazes são acessíveis para 53,1% dos respondentes, não são acessíveis para 35% e 11,9% não souberam responder. Por fim, 47,6% dos pesquisados acreditam que há outros meios acessíveis aos Surdos, 29,9% pensam que não e 22,5% não souberam responder. Como se pode notar, os percentuais positivos quanto à acessibilidade se fizeram mais presentes, na percepção dos pesquisados, tanto no ambiente interno quanto no externo. Por outro lado, cabe uma observação de um dos entrevistados da Organização A acerca do tema:

“O nosso site precisaria passar por melhorias nesse campo de acessibilidade aos surdos. Ele é bastante intuitivo, mas eu acredito que poderia melhorar. Quando a gente considera que a Organização A é uma associação sem fins lucrativos, existe um investimento em plataformas, até mesmo de educação a distância, que estão sendo desenvolvidas hoje para serem melhores, mas que, diante da necessidade de empregar um surdo e, de repente, fazer um investimento em melhorias de estruturas de comunicação, talvez esse olhar fundacional tome mais força e a gente entenda isso” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, questão 16¹⁶³).

Esse trecho é bastante interessante, ao passo que mostra uma realidade acerca da comunicação no país, quando ela não é tida como prioridade, ainda mais em uma instituição sem fins lucrativos que precisa dimensionar os recursos para conseguir atender às demandas. Na sequência, esta investigação apresenta mais alguns trechos advindos dos entrevistados da

¹⁶³ 16- Atualmente, os canais de comunicação interna desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, *folder*, informativo, *intranet*, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

Organização A, que tratam não da associação em si, mas dos interesses dos sujeitos desta pesquisa pelas novas tecnologias da informação e comunicação.

“Os surdos gostam muito de rede social. Eles gostam muito e são muito mais habilidosos do que nós nesse caminho de falar online, por vídeo, com as pessoas” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 18¹⁶⁴).

“As mídias sociais, [...] eles usam muito [...] e o interessante é a gente ver que essas mídias acabam se tornando canais de comunicação para eles, [...] eu acho que as mídias sociais são as grandes ferramentas para associar essas ações que podem contribuir com a comunicação” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 26¹⁶⁵).

Mais uma informação relevante para esta pesquisa é a percepção de um dos entrevistados quanto às melhorias de comunicação ocorridas nos últimos anos em relação à inclusão dos Surdos, ainda que propriamente as iniciativas recentes não representem uma transformação da sociedade em prol de melhores condições de vida para esses sujeitos.

“É perceptível que aumentou um pouco mais os programas que têm transmissão simultânea de intérpretes [...], em especial nas campanhas, um pouco mais comum, mas ter se tornado um pouco mais comum não quer dizer que está sendo despertada também uma mudança social” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 29¹⁶⁶).

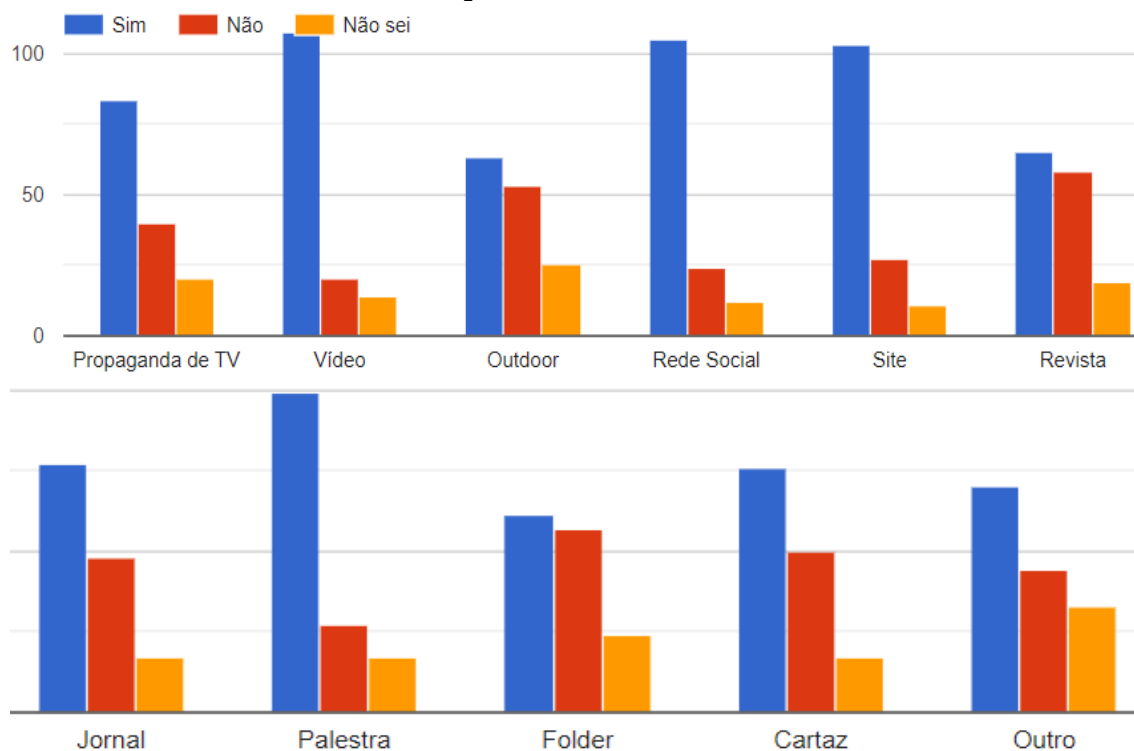
O Quadro 13 apresenta as respostas acerca do porquê os Surdos consideram que a comunicação externa do local em que trabalham é acessível a eles. Nesse quesito, as respostas versam mais sobre a importância de a comunicação externa ser acessível do que abordam se ela de fato é ou não acessível na interação entre a Organização A e os Surdos que compõem o público externo da associação. Isso se deve, possivelmente, pela não compreensão exata da natureza da pergunta ou pela falta de conhecimento, com maior nível de precisão, acerca desse questionamento. Já ao serem indagados sobre o porquê a comunicação externa do local em que trabalham não é acessível aos Surdos, como apresentado no Quadro 14, alguns respondentes salientam que a Organização A não tem um trabalho de interpretação nos meios de comunicação externa e um dos pesquisados destaca que a associação precisa interagir mais com a comunidade Surda.

¹⁶⁴ 18- Atualmente, os canais de comunicação externa desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: propaganda (televisão), vídeo, *outdoor*, rede social, *site*, revista, jornal, eventos (palestra, seminário, congresso etc.), *folder*, cartaz, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

¹⁶⁵ 26- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

¹⁶⁶ 29- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

Gráfico 36 - Acessibilidade da comunicação externa aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham



Fonte: Extraído do Google Forms com base nas respostas dos Surdos à Questão 42 (Apêndice R).

Quadro 13 - Motivo pelo qual a comunicação externa é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham

.
Comportamento
Bom melhor libras empresa
Por que pessoas precisam procurar aprender libras com aos outros
Futuro mrlhor
Preciso comunicacao coisa
Não é. Vejo somente quando entro no site da empresa.
É importante tem acessível dentro empresa.
regular
Que e salva ajudar o pra trabalhar em intérprete avisa pessoas com deficiência de ativistas lei..
Sim comunicar libras
Comunicação
Porque é importante respeitam surdos sentem bem vão entendem e conhecimentos empregos.
Todo as empresas precisa funcionários
Sim, porque há pessoas qualificadas que besta serves mesmo fora do local de trabalho
Não sei
Alguns por falta de acessibilidades para surdos que ingora não dar atenção
Não sei

Sim
Não sei
Sim
Importante informação motivo explicar pessoa saber conhecer coisa.
Temos grupo no whatsapp e a chefe sabe libras
SIM... PORQUE OFERECE TODO ALICERCE PARA O SURDO.
PORQUE TEM IMAGENS, E INTÉRPRETES DE LIBRAS
Libras
preciso melhor pra nos surdos
Por quenaõ sei
porque externa assim como tem cartaz e indicações.
Sim
Sim
PORQUE SIM
a pessoas falta respeito com libras pra surdo com comunicação o que explicar pra todos vai entender claro
sim, porque tem interpretes para ajuda a gente.
sem resposta
sim, porque tem pessoas que sabe libras
sim tem profissional que sabe libras.
Sim porque importante motivar a pessoa surda para ela aprender o conhecimento de trabalho ético e aprendiz.
Pq Sim supervisores tem Interprete de libras comunicar surdos
Sim
sei não
nada
Importante surdos comunicação social.....
Sem explicação
Porque os surdos precisam de informações sobre o que acontecer, etc ..
Sim
comunicação Pra surdos
Porque ler é obrigatorio lê labial ou intérprete pra comunicar entende
Sim, é acessível
?
Trabalho fora la sim tenho libras de mao
Vida crescer melhor!
Porque sim
Porque, tem intérpretes para comunicar com surdos
Sim, porque há vários meios a de comunicação.
pq acessibilidade ajuda pra surdos como é programa empresa desenvolvimento
Porquê, outro empresa não tem acessibilidade.

Porque as pessoas surdas passam a vida inteira aprendendo a interagir com a cultura ouvinte.
Sim
Porque se surdo trabalha com só ouvintes mas é difícil comunicar confusão. Falta de acessibilidade
Não.
É importante de acessibilidade para seja melhor
Sim para informações saber da empresa importante
Sim
Não sei a resposta
Sim porque importa comunicação várias pessoas
Empresa chama surdos está feliz trabalho.
Comunidade de surda
Sim, por que tem muitas pessoas surdas no local de trabalho e isso é bom
Sim
sim
Porque temos interprete fica mais fácil comunicar
Sem palavras
Porque normal tem interpreter
Pq sim
Alguns acessível poucinho ou por difícil
Porque nós surdos tem acessível para abrindo o mente para capaz
Muito bom ter entender claro comunicação sociedade dos surdos.
Sim surdos precisa trabalho fora comunicação ajudar Inteprete empresa
Porque sim
Sim porque todos sabem libras
Não muito

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 43 (Apêndice R).

Quadro 14 - Motivo pelo qual a comunicação externa não é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham

.
Ainda não sei resposta
Eu não sei eu preciso libras empresa
Por que precisar faltar aprender comunicar com trabalho
Ainda não
Falta accesibilidad
Não vejo propagandas
Empresa faltar informações comunidade de surdo.
regular
Esta difícil
Não ainda

Nao cominação ninguém
Não cominação ninguém
Se não, vão muito pior pode acontecer prejudica outra os surdos
normal
Não sei
Está faltando muito acessilidades por intérprete por fora empresa
Sim
Qualquer verios difícil
Sim
Difícil
Não sei
Sim
Faltar obedecer.
nao sei responde
discordo
Mas eu não sei
nao sei.
Discordo
Não concorda
SE NÃO TEM ACESSIVEL E DIFICIL COMUNICA COM PESSOAS D TRABALH
não
sim, por que tem as pessoas qualificadas para atender os deficientes adutivos
é difícil coisa
Porque as pessoas brasileiras não conhecem bem a lei de Libras
Difícil não tem Interpréte de libras. Ouvintes não entendi comunicar libras.
sei não
nada
Nada comunicação é ruim.....
Precisa melhorar mais de acessibilidade
Sem resposta.
Falta comunicação pra surdos
É difícil que é comunicação precisa intérprete isso
Porque não aceita labial é libras muito preconceito muito obilacao...
Nunca tive
?
Nao tenho nada
Pior nao ter acessível sofrer
Pq não tem intérpretes e falta de comunicação em libras
É acessível.

é dificuldade pq não tem como vai aprender q nada e sem entendimento é empresa prejuízo responsável comunicação incluir interprete comunicar qualidade pra surdos cresce treinar
Porquê, sinto falta informação e não tem acessibilidade, fica complicado para entende.
Porque as empresas que não estão preparadas para servir ou empregar os surdos não estão em conformidade com a Lei Brasileira de Inclusão (LBI)
Não gosto de não tem acessibilidade.
Fora dela não tem interpretação.
Contratará mais intérprete.
Nao
Não sei a resposta.
Não
Precisa a acessibilidade
Não sei
Não
Eu já vi, não tem acesso banco, oficina e etc
Não sei
falta lei surdos
Sem intérprete não é fácil pra comunicar nos
Sem palavras
Não tem fora interpreter
Pq
Precisa acessível por comunicar
Não sei pq
E difícil mas obrigatoriamente comunicar
Não sei
Porque Surdos não conseguem comunicação.
E sim também porque sabemos nos comunicar
Porque se não fosse acessibilidade pior não comunicação melhor Organização A tem
Nao

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 44 (Apêndice R).

6.1.4 Informações adicionais

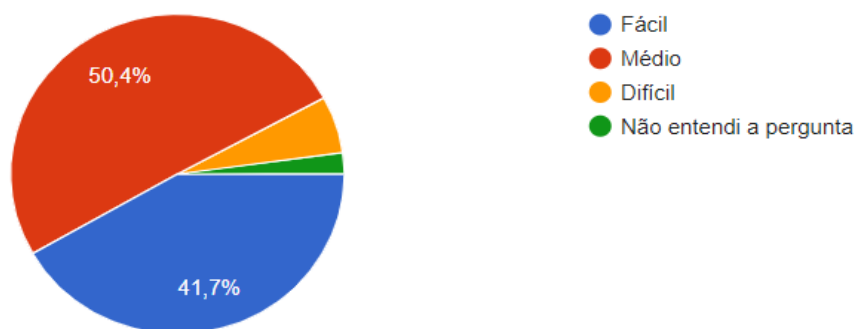
De modo a averiguar a acessibilidade do questionário ao longo de toda a investigação, além de cada questão trazer a opção “não entendi” como forma de mensurar, a cada resposta, as dificuldades encontradas, também se acrescentou uma pergunta específica com o intuito de vislumbrar a percepção dos respondentes acerca do questionário. Com isso, o Gráfico 37 demonstra que 41,7% dos pesquisados consideraram o questionário fácil, 50,4% o

caracterizaram como médio, 5,8% assinalaram a alternativa “difícil” e 2,2% não entenderam a pergunta. Vale destacar que esse elevado índice de respondentes Surdos que caracterizaram o instrumento de pesquisa como fácil ou médio demonstra que a tradução em Libras, complementada por uma escrita fácil e, também, por imagens, contribuíram para que os Surdos conseguissem compreender as perguntas, ainda que alguns respondentes tenham encontrado dificuldade nesse entendimento.

O Quadro 15 apresenta respostas acerca do porquê de tal percepção desse instrumento de pesquisa. Assim, alguns pesquisados disseram que o questionário é acessível em Libras e outros mencionaram que conseguiram compreender as perguntas em português. Também teve Surdos que disseram que o questionário é simples de responder, já outros comentaram que encontraram certa dificuldade devido à complexidade ou ao quantitativo de perguntas. Por fim, o Quadro 16 evidencia os resultados advindos das informações que os pesquisados Surdos gostariam de acrescentar e eles salientaram a importância da comunicação, do crescimento profissional, das empresas oferecem cursos de Libras e de contratarem funcionários Surdos e intérpretes.

Gráfico 37 - Opinião dos respondentes sobre o questionário

139 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 45 (Apêndice R).

Quadro 15 - Motivo pelo qual os respondentes dispõem de dada opinião acerca do questionário

.
.
Aprende MT rápido
Aprender
Entendi e importante mais informações e conhecimentos comunidade de surdos
Não entendi a palavra. Eu pensei A palavra outro
Por que eu experimento vários empregos aprender com pessoas ouvintes e surdos mais importante entender bem

Aprender
Tranquilo.
Da entender libras e texto.
regular
Bom
pq eu sou surdo
Porque é simples e objetivo
Interessante
Fiquei pouco para entender contexto.
Sim
Sim
Depende não conhecer palavras
Sim, eu preciso aprender sistema mais fácil
Porque saber ler muito contexto libras
Algumas coisas não sabia explicar
QUESTÕES ESSENCIAIS PARA ANALISAR EM NOSSA VIVENCIA
PORQUE EU CONSEGUI ENTENDER AS PERGUNTAS POR ESCRITA
depende no conhecimento palavra de portugues
sei ler e portugues
Por que eu sempre muito pouco e refletir demais.
esse questionario nao e dificil mas sempre é bom
Texto, eu saber ler
Eu só entende ver português aim
PORQUE SIM
boa pergunta facil
faltou um pouco mais objetivo para surdo
Gostei
Muitas perguntas é cansativo
Pq difícil médio responder escrevendo.
bom
Algumas coisas nao conseguir entender
nada
Surdos comunicação diferente.....
Perguntas simples fácil perceber imagens e Libras tradução.
Porque tem algumas perguntas complexo
Alguns perguntou sobre isso talvez eu nunca vi, só isso
Muito cansativo
Porque eu entendo português comunica escreve palavras ...
Não sei

Português diferente pouco Palavras
Isso por intérprete entendi junto escrevi Top!
Sim
Porque, tem acessível de vídeo em libras
Porque apenas algumas perguntas foram difíceis de entender.
alguns sim, outro pq com pesquisa qualidade melhor nos empresa ajuda controle e funcionário ética e responsabilidade
Porque foi importante para conscientizar os surdos sobre o mercado de trabalho.
Porque às vezes eu tenho pouca experiência de responder.
Porque tem vídeo em Libras e eu entendo muito claro.
Muitas perguntas e algumas sobre fora do trabalho na empresa.
É difícil para adaptar
Sim
Porque tenha não a interprete
Pq processo está digitizacao mais fácil
Nada
Porque minha opinião
entendi Médio
Porque fácil palavra ler
Pq sim
Por português
Porque e difícil escrever o português para ler
E difícil perguntar muito pesado chateado que eu não entendendo nada. E precisa pouco adaptado e ficou bom isso
É bom adaptado fácil pergunta
Porque tenho interesse e conhecimento sobre o assunto
Por que tem coisa que eu não sabia
Por que tem algumas perguntas parecida tipo quase igual mas confusa um pouco

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 45.1 (Apêndice R).

Quadro 16 - Informações adicionais dos respondentes

Sim
Sim
Sim gosta
Minha opinião eh mais importante relação empregos com surdos e intérpretes
O principal importante nesse informacao
Não
pouco
Tudo bem e importante ler que legal

Sim
Mais facil comunicação
Mais facil comunicação
sem informação
Não
Sim mais informação
Sim
Muito bom! Eu entendo talvez responde gosto sim... Simples
Sim
Nao
Diffcil
Sim
Sim, precisa crescer para trabalhar
Não precisa.obrigado
NÃO
nao sei
agradeço
Nao
precisa nao
Sim
Sim
sIM
sim
não
Não tenho ideia para acrescentar algumas informação.
Não
Eu gostei informações importantes.
Favoritismo no local de trabalho
quero
quero
É importante aprender.....
Não.
Crescer
Sim!
Não.
Gostou muito!
Não...
Sim
Eu vou conversa opiao importante ajudar vida melhor..

Ótimo!
A instituição oferece ou não, desenvolvimento para a função do surdo?
Não,
Gostei questionários, mais fácil vídeo de libras aplicar texto.
Sim
Eu quero empresa tem abrir curso de Libras se ter funcionários surdos.
Não.
Não
Sim
É muito importante.
Sim porque importa comunicação surdos conheço culturas preciso mais empresa e várias
Sim
Entendi claramente libras
Não
gostei
Menor sem palavras
Perguntei bom gosto explicar interpreter
Pensei
Não precisa
Gosto para comunicar e fácil
Não entender
É bom sabia informação
Nao
Não
Não
Não

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 46 (Apêndice R).

6.2 ORGANIZAÇÃO B

Neste tópico, foram apresentados os resultados obtidos com a pesquisa empírica implementada na Organização B, bem como a interpretação dos dados advindos dessa coleta, complementada pelos conhecimentos adquiridos a partir da entrevista realizada com o ouvinte especialista e das investigações bibliográfica e documental.

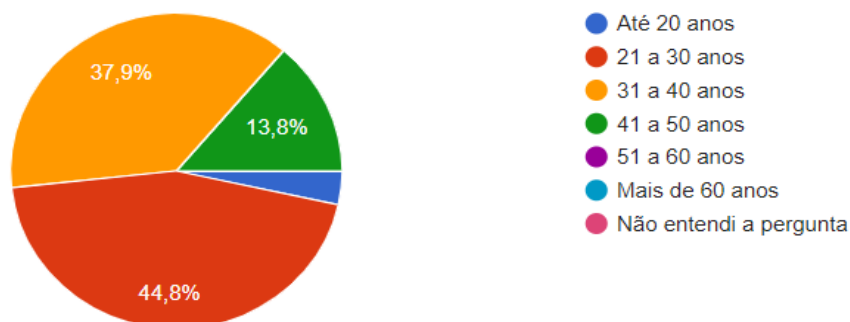
6.2.1 Contextualização

Assim como ocorreu com a escrutinação dos dados da Organização A, a Organização B abarcou as mesmas categorias de análise. Nesse sentido, a contextualização refere-se às perguntas iniciais do instrumento de coleta junto aos Surdos, bem como trechos das entrevistas com quatro ouvintes da referida Organização, a saber: chefe, colega de trabalho e profissionais de recursos humanos e de comunicação. Ademais, também foram utilizadas partes do conteúdo extraído do Entrevistado E.

As questões iniciais do questionário buscaram traçar os perfis dos pesquisados, visto que a trajetória dos Surdos, desde o nascimento, influencia a vida desses sujeitos, incluindo tanto os espaços educacionais quanto o mercado de trabalho. Nessa perspectiva, o Gráfico 38 evidencia a faixa etária dos respondentes, sendo que 44,8% têm de 21 a 30 anos, 37,9%, de 31 a 40 anos, 13,8% de 41 a 50 anos e 3,4% até 20 anos. Com esses dados, nota-se que a grande maioria dos pesquisados concentra-se em duas faixas etárias (21 a 30 anos e 31 a 40 anos) que, quando somadas, corresponde a um percentual bastante expressivo de 82,7%.

Gráfico 38 - Idade dos respondentes

29 respostas



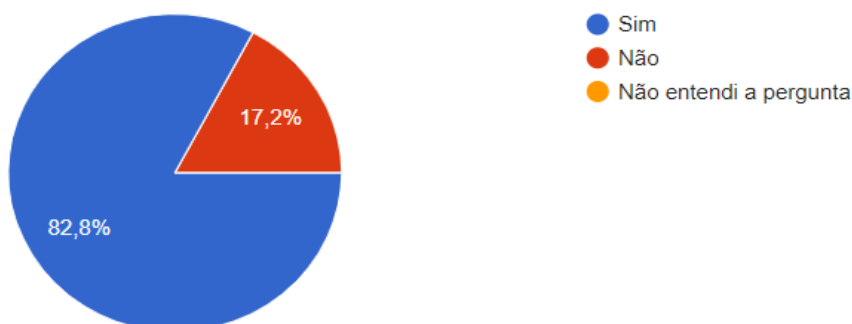
Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 3 (Apêndice S).

O Gráfico 39 mostra que 82,8% dos respondentes são Surdos de nascença e 17,2% nasceram ouvintes, informação complementada pelo Gráfico 40, que demonstra que daqueles que ouviam, 100% ficaram Surdos dos 0 aos 3 anos de idade. Desse modo, constata-se, com base nos Gráficos 39 e 40, que quase a totalidade de pesquisados Surdos são pré-linguais, já que nasceram nessa condição. Além disso, os outros 17,2% que nasceram ouvintes se tornaram Surdos nos primeiros anos de vida, quando o contato com a língua oral ainda não é suficiente para ler, falar ou entender a fala. Nesse sentido, Sacks (2010, p. 161) afirma que “é

mais fácil para as pessoas com surdez pós-linguística, que conhecem a fala, ‘lê-la’; é muito mais difícil para as que têm surdez pré-linguística [...]”. Com isso, nota-se que os Surdos da Organização B tendem a ter dificuldade em aprender o português, ainda que fatores correlatos à trajetória de vida desses sujeitos, como a aquisição precoce da língua de sinais, influenciem nesse processo.

Gráfico 39 - Surdos de nascimento

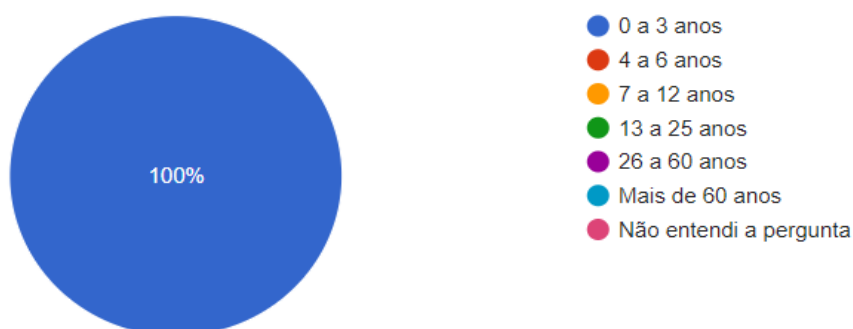
29 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 4 (Apêndice S).

Gráfico 40 - Idade com a qual ficou Surdo

5 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 5 (Apêndice S).

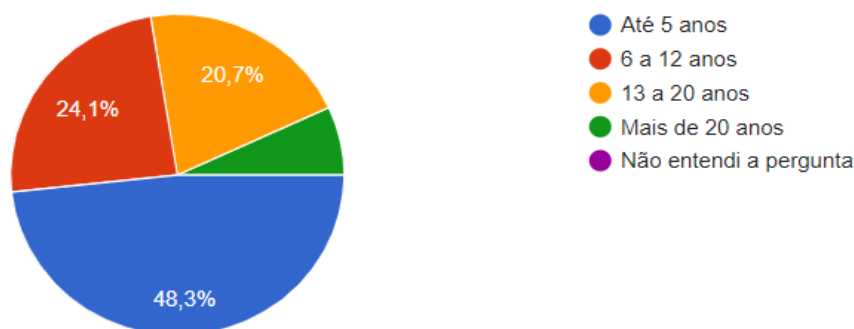
Com os dados apresentados nos Gráficos 38, 39 e 40, é possível observar que os Surdos que responderam esta pesquisa pela Organização B conviveram com a surdez por toda a vida ou, ao menos, na maior parte dela, pois 82,8% dos respondentes nasceram Surdos e os outros 17,2%, que nasceram ouvintes, ficaram Surdos até os 3 anos. Nota-se, contudo, que apesar dessa similaridade em relação à idade em que os pesquisados passaram a conceber o mundo de modo visuoespacial, o aprendizado da Libras se deu em momentos diferentes da

vida desses sujeitos. Assim, conforme o Gráfico 41, 48,3% aprenderam a língua de sinais até os 5 anos, 24,1% entre 6 e 12 anos, 20,7% entre 13 e 20 anos e 6,9% com mais de 20 anos.

Apesar da diferença de idade em que os respondentes aprenderam Libras, pode-se dizer que a maior parte deles a adquiriram nos primeiros anos de vida, o que tende a contribuir para que os Surdos também consigam aprender a Língua Portuguesa com um pouco mais de facilidade, visto que a apreensão da língua de sinais, em diferentes momentos, gera lacunas entre os Surdos, pois “[...] expor a criança surda somente à língua oral, sendo ela não natural, significa privá-la da aquisição de uma língua que permite seu desenvolvimento pleno” (BASTO; LOURENÇO, 2020, p. 5). Posto isso, pode-se dizer que o Surdo, apartado da aquisição da língua, está desconectado deste mundo pela linguagem, ao passo que não consegue constitui-la por não ouvir. Por esse motivo, Dizeu e Caporali (2005) defendem que a estimulação precoce de crianças Surdas em língua de sinais é imprescindível.

Gráfico 41 - Idade com a qual aprendeu Libras

29 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 6 (Apêndice S).

Com base nos dados apresentados no Gráfico 42, pode-se observar que 65,5% dos respondentes pertencem a famílias com membros apenas ouvintes, tornando mais difícil a comunicação desses sujeitos com os demais parentes. Além do mais, os pais tendem a educá-los com base no oralismo e na cultura oral-auditiva, pois “a maioria das famílias ouvintes com filhos surdos não tem o conhecimento da cultura surda, inclusive da LS, bem como do modo que os surdos veem o mundo” (GARCIA, 2016, p. 33). Por outro lado, apenas 34,5% dos pesquisados contam com outro Surdo na família.

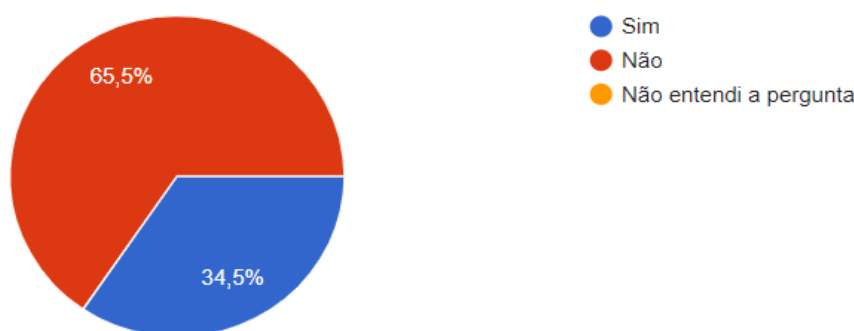
Assim, o Entrevistado E (Apêndice I, Questão 11¹⁶⁷) salienta que devido a essa lacuna na instituição familiar,

“[...] a formação [...] da consciência desse ser, da linguagem que ele adquire vai depender muito da relação que ele vai ter com outros surdos porque, senão, fica muito comprometida a linguagem dele, pois [...] não foi passado para ele o conceito do que ele está vendo, na maioria das vezes”.

Contudo, cabe ressaltar, no caso dos respondentes, que apesar de a maioria advir de famílias ouvintes (Gráfico 42) e terem nascido Surdos (Gráfico 39) ou se tornarem Surdos até os 3 anos (Gráfico 40), um percentual expressivo aprenderam a língua de sinais nos primeiros anos de vida (Gráfico 41).

Gráfico 42 - Outros Surdos na família

29 respostas



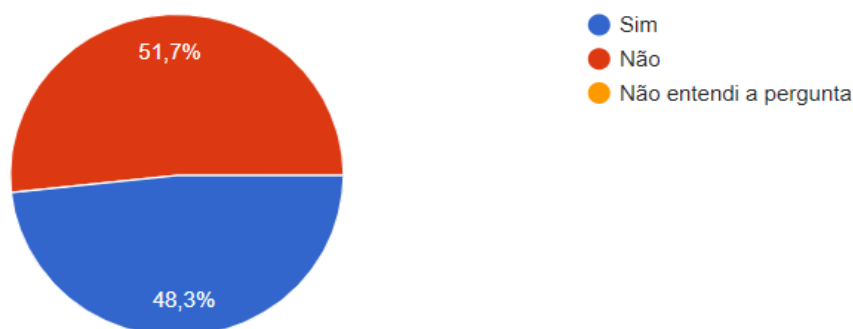
Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 7 (Apêndice S).

Conforme o Gráfico 43, 51,7% dos respondentes informaram que não há ouvintes em sua família que sabem Libras e 48,3% assinalaram que existem ouvintes na família que dispõem desse conhecimento. Com base nesses dados, observa-se quase que uma paridade entre famílias que contam com membros que se comunicam em Libras com os Surdos e aquelas em que os ouvintes desconhecem a língua de sinais. Já o Gráfico 44 elenca quais familiares ouvintes falam Libras em referência aos 48,3% que responderam “sim” à Questão 8 (Gráfico 43), estando esses parentes distribuídos percentualmente da seguinte forma: mãe/pai, irmã/irmão, prima/primo, filha/filho, tia/tio, sobrinha/sobrinho, esposa/marido, avó/avô e madrinha/padrinho. Vale destacar que o Gráfico 44 foi constituído com base na modalidade caixa de seleção, que permite assinalar mais de uma alternativa concomitantemente.

¹⁶⁷ 11- Quais as principais barreiras para a convivência dos Surdos na sociedade? Por quê?

Gráfico 43 - Existência de ouvinte na família que sabe Libras

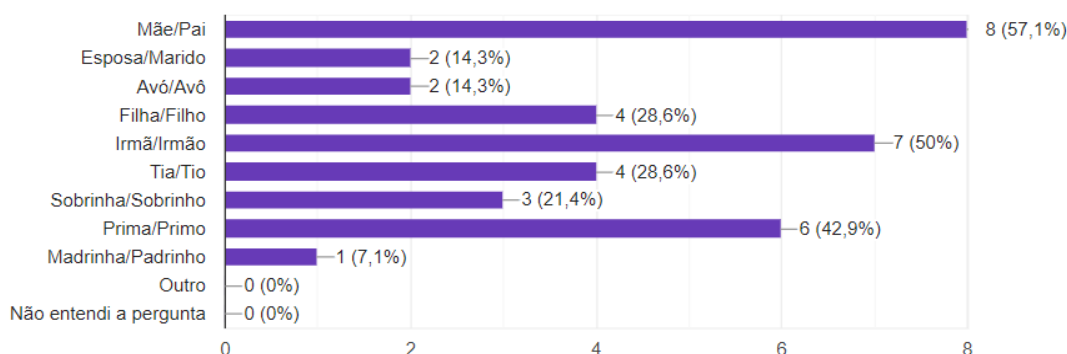
29 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 8 (Apêndice S).

Gráfico 44 - Familiar que sabe Libras

14 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 9 (Apêndice S).

O Gráfico 45 demonstra que 86,2% dos pesquisados cursaram entre o 1º e o 3º ano do ensino médio e 13,8% possuem nível superior completo. Contudo, no caso da Organização B, nota-se que os Surdos que concluíram o ensino médio são o foco do programa de capacitação.

“O nosso curso é para quem tem o segundo grau completo, mas a gente recebe milhões de currículos e pode também contratar quem tem nível superior, mas eu, enquanto responsável pela seleção, sempre escolho aqueles que têm o segundo grau primeiro [...]” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 6¹⁶⁸).

“A gente coloca como critério o segundo grau, a gente tenta dar a oportunidade para eles, porque é a primeira oportunidade, como se fossem jovens aprendizes. Ter a oportunidade de estar concluindo o segundo grau e já ir para a primeira experiência profissional” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 9¹⁶⁹).

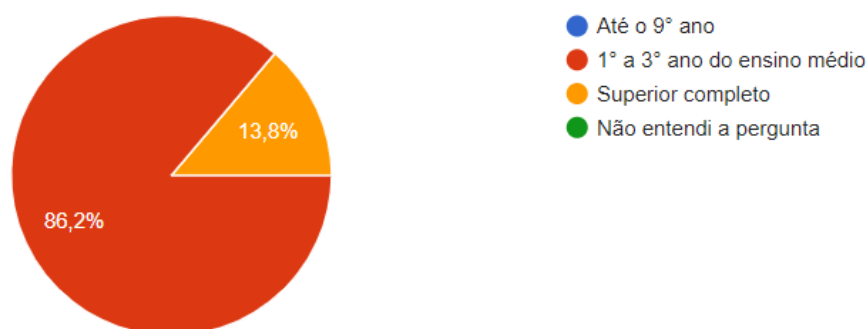
¹⁶⁸ 6- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

¹⁶⁹ 9- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação/atuação dos Surdos? Por quê?

Quanto aos Surdos com nível superior, conforme o Quadro 17, observa-se que nenhum dos respondentes indicou a graduação que possui.

Gráfico 45 - Escolaridade dos respondentes

29 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 10 (Apêndice S).

Quadro 17 - Formação dos respondentes com nível superior completo

Não
unip
Uniasselvi

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 11 (Apêndice S).

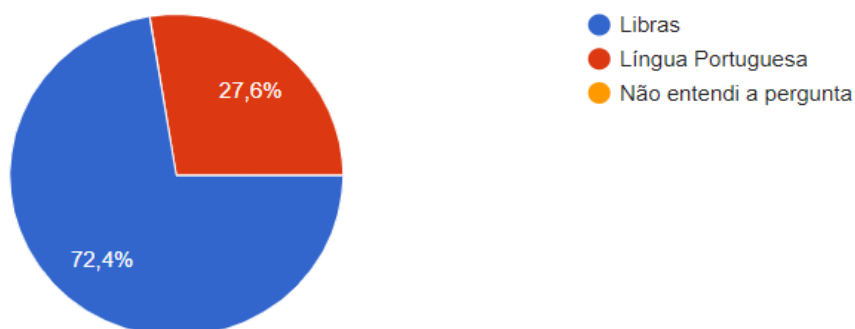
Em relação à primeira língua dos pesquisados, 72,4% dos Surdos assinalaram a Libras e 27,6% responderam que é a Língua Portuguesa, conforme demonstra o Gráfico 46. Dos 72,4%, o Gráfico 47 evidencia que embora a Libras seja a primeira língua desses sujeitos, 71,4% se comunicam também em Língua Portuguesa, 23,8% não se comunicam em português e 4,8% não entenderam a pergunta. No entanto, o Gráfico 48 apresenta uma variabilidade na modalidade da Língua Portuguesa que os pesquisados se comunicam, alcançando os seguintes percentuais: 12,5% dispõem de habilidades com a língua falada, 33,3% com a escrita e 54,2% compreendem o português falado e escrito. Por isso, é essencial um conhecimento prévio acerca dos Surdos que adentram no ambiente organizacional, para que se possa conceber as formas mais adequadas de interagir com eles, pois

“eu vejo que os surdos se adaptam mais aos ouvintes com os quais eles trabalham do que os ouvintes aos surdos” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 15¹⁷⁰).

¹⁷⁰ 15- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

Gráfico 46 - Primeira língua dos respondentes

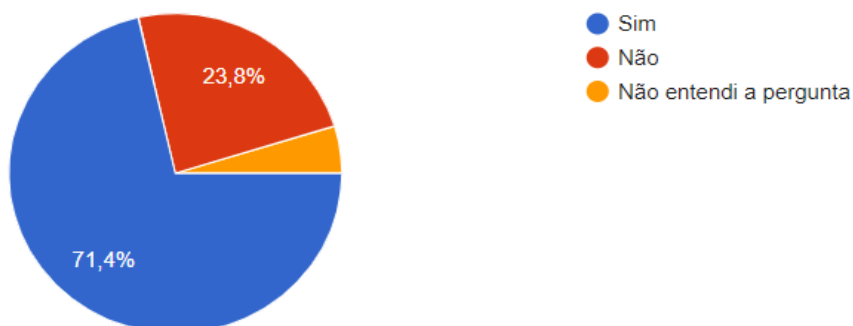
29 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 12 (Apêndice S).

Gráfico 47 - Respondentes que também se comunicam em Língua Portuguesa

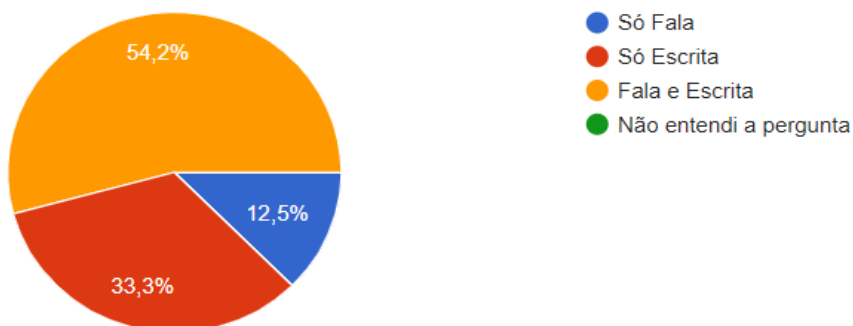
21 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 13 (Apêndice S).

Gráfico 48 - Modalidade (s) da Língua Portuguesa que os respondentes se comunicam

24 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 14 (Apêndice S).

Como se pode notar no Gráfico 49, 55,2% dos pesquisados são Surdos profundos, 20,7% são moderados, 13,8% são leves e 10,3% são severos, pois, segundo um dos

entrevistados da Organização B, “no programa [...], a gente prioriza quem tem um grau máximo” (*Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 9*¹⁷¹) de perda auditiva. No entanto, observa-se que embora a maior parte dos respondentes sejam Surdos profundos, o contato com a Libras se deu em diferentes momentos da vida, conforme o Gráfico 41, no qual se evidencia que 48,3% aprenderam a língua de sinais até os 5 anos, 24,1% entre 6 e 12 anos, 20,7% entre 13 e 20 anos e 6,9% com mais de 20 anos. Ademais, de acordo com o Gráfico 46, 72,4% afirmaram ter a Libras como primeira língua e 27,6% assinalaram a Língua Portuguesa.

Além disso, ainda que em diferentes modalidades, com base na análise dos dados dos Gráficos 46, 47 e 48, pode-se notar que os respondentes disseram que compreendem a Língua Portuguesa, mas a maioria a tem como segundo língua, já que a Libras é considerada a primeira (Gráfico 46). Com base nos dados apresentados, é interessante notar o trecho extraído de um dos entrevistados da Organização B, que traça um paralelo do grau de perda auditiva dos respondentes com a ambientação e a permanência no trabalho, quando questionado se a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que esses sujeitos ficam na referida Organização.

Contudo, é necessário destacar, na passagem a seguir, que o entrevistado, ao citar a perda severa, não está se atendo apenas a ela, mas a um grau mais intenso de ausência de audição, que pode ser interpretado como severo ou profundo, já que essas terminologias não são de conhecimento amplo das pessoas, de modo geral.

*“Se é severo ou não, [...] eu acho que, no início sim, interfere na questão de ambientação, que é mais difícil com a deficiência severa, mas para a permanência, o que vai fazer essa pessoa ficar ou não é a responsabilidade com a qual ela encara o trabalho” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 12*¹⁷²*).*

Com base nos estudos empreendidos nesta investigação, discorda-se, ainda que parcialmente, da afirmação acima, pois não se pode atrelar o tempo de permanência dos Surdos nas organizações, exclusivamente, à questão da responsabilidade. Nessa perspectiva, outro respondente da Organização B também se posiciona de maneira diversa ao trecho precedente, argumentando que

“[...] quanto mais o surdo se parece com os ouvintes, mais facilidade ele tem de se desenvolver na sociedade em termos de comunicação. Isso também afeta o trabalho. Quanto maior o grau de surdez, mais dificuldade o surdo tem de estar na sociedade,

¹⁷¹ 9- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação dos Surdos? Por quê?

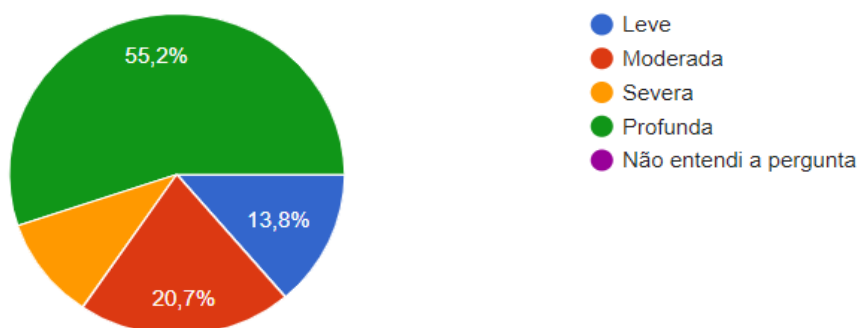
¹⁷² 12- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

porque não tem acessibilidade para ele” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 6¹⁷³).

Desse modo, faz-se necessário considerar, inicialmente, a existência de uma cultura Surda “[...] que abrange a língua, as ideias, as crenças, os costumes e os hábitos do povo surdo” (STROBEL, 2009, p. 27) e realizar uma análise mais profunda do caso concreto, pois os sujeitos contam com histórias de vidas distintas e com identidades que os singularizam. Por isso, é essencial conhecer os Surdos em suas particularidades, pois “a coesão teórica entre cidadania e pertencimento é trabalhada na premissa de que para um indivíduo ser considerado e se sentir de fato cidadão ele deve, primeiramente, sentir-se pertencente socialmente ao seu meio e nele estabelecer relacionamentos” (TUZZO; FIGUEIREDO, 2015, p. 23). Assim, as trocas simbólicas que estão no cerne dos processos de comunicação são fundamentais para a inclusão dos Surdos e, quiçá, para aumentar o tempo de permanência desses sujeitos nas organizações.

Gráfico 49 - Grau de perda auditiva dos respondentes

29 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 15 (Apêndice S).

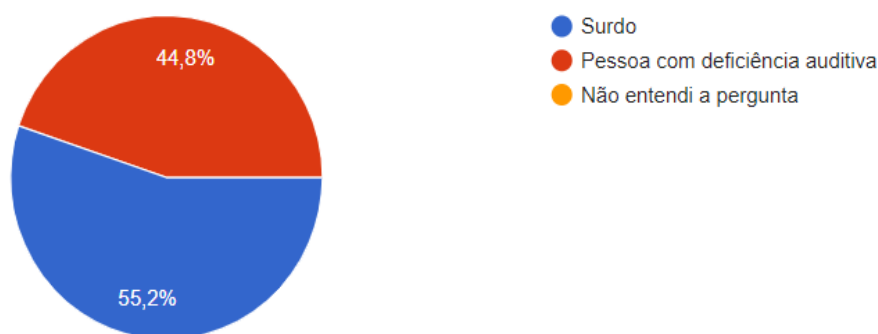
Adentrando na questão identitária, os dados apresentados no Gráfico 50 demonstram que 55,2% dos pesquisados se assumem como Surdos, ou seja, como sujeitos que constituem uma comunidade linguística, que “possui identidade própria e se reconhece como diferente. A surdez passa, assim, a ser vista como diferença e não como deficiência” (GUARINELLO, 2007, p. 32). Nesse sentido, é importante destacar que “o povo surdo constrói sua(s) cultura(s) e identidade(s) surda(s) de uma forma própria que os desloca do paradigma patológico” (GESSER, 2009, p. 82).

¹⁷³ 6- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere no desempenho dos Surdos no trabalho? Por quê?

Por outro lado, 44,8% se identificam como pessoas com deficiência auditiva, como pressupõe o modelo médico da surdez, para o qual esses sujeitos são equiparados aos ouvintes, mas com uma perda auditiva que os caracterizam como deficientes em relação a esse grupo majoritário. Com isso, destaca-se que, para o modelo social, a oposição entre os Surdos e as pessoas com deficiência auditiva não está nos decibéis auferidos na audiometria, mas sim na manifestação cultural desses sujeitos e na forma como experimentam o mundo.

Gráfico 50 - Identidade dos respondentes

29 respostas



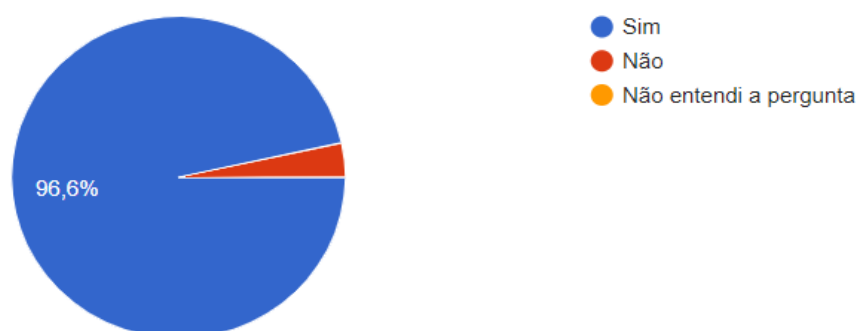
Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 16 (Apêndice S).

6.2.2 Organização

Após apresentar aspectos concernentes à vida dos Surdos, emerge-se, mais especificamente, no âmbito das organizações. Assim, a Questão 17, apresentada pelo Gráfico 51, corresponde apenas a uma pergunta de reforço, uma vez que o questionário foi direcionado aos colaboradores da Organização B. Nessa perspectiva, caso a resposta a tal questionamento seja “não”, encerra-se o questionário, o que ocorreu com 3,4% dos pesquisados, que podem não ter compreendido a pergunta ou acreditam que a Organização B, pela natureza do programa de capacitação ao qual estão vinculados e pela possibilidade que confere aos Surdos que não dispõem de outras oportunidades no mercado de trabalho, não corresponda, propriamente, a uma vaga no âmbito profissional.

Gráfico 51 - Respondentes trabalham ou já trabalharam

29 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 17 (Apêndice S).

Com os dados apresentados no Gráfico 52, emerge-se nos estudos acerca dos Surdos nas organizações, abordando, especificamente, a função que os respondentes realizam no trabalho. Desse modo, 60,7% dos pesquisados atuam na área administrativa e 35,7% responderam a opção “outro”, ou seja, trabalham em atividades diversas das elencadas na Questão 18 (administrativa, educacional ou serviços gerais) e 3,6% assinalaram que desempenham tarefas atinentes à área de serviços gerais. Sabe-se que o programa de capacitação da Organização B, ao qual os respondentes Surdos estão vinculados, capacita-os principalmente para atuar na área administrativa.

Contudo, mesmo os Surdos contratados pela Organização B fora do âmbito do programa não dispõem dessa mesma prerrogativa, assim como ocorre em outras instituições. Nesse sentido, o roteiro de entrevista semiestruturado realizado com ouvintes da Organização B contou com a seguinte pergunta: “De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nesta organização? Por quê?” Para um dos respondentes, pensando nos funcionários Surdos de modo geral, e não apenas no âmbito do programa de capacitação, a

“[...] deficiência física, a pessoa consegue ainda subir para o nível estratégico, a visual, para o nível tático, mas, infelizmente, hoje, os deficientes auditivos estão no nível operacional, como auxiliar de serviços gerais, auxiliar administrativo, reprografia, temos, também, arquivologia” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 13¹⁷⁴).

Já o Quadro 18, apresenta a função dos respondentes que selecionaram a opção “outro”, evidenciando, principalmente, algumas atividades concernentes à Organização A. Esse fato pode ser explicado a partir do trecho a seguir, advindo de um dos entrevistados da Organização B, ao afirmar que

¹⁷⁴ 13- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nesta organização? Por quê?

“a maioria dos surdos, que trabalham com a gente, trabalham na Organização A” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 29¹⁷⁵).

Em relação às organizações, de modo geral, o Entrevistado E (Apêndice I, Questão 19¹⁷⁶) afirma que

“os surdos trabalham muito com essa questão de linguagem matemática. Você mexer com estoque, quantitativo, de fazer levantamento, de transporte de carga, [...] serviços gerais, serviços de limpeza, [...] lanchonetes, [...] auxiliares de cozinha [...]”.

Há Surdos

“[...] que trabalham na área de TI, [...] eles enveredavam muito para áreas que não necessariamente exigiam o português. [...] Na maioria das vezes, os surdos têm uma formação, mas estão atuando em áreas diversas das que eles estudaram” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 22¹⁷⁷).

O Entrevistado E também abordou o desempenho dos Surdos em concursos públicos, pois as provas não são adequadas a esses sujeitos e a possibilidade de eles concorrerem com os demais cotistas esbarra na diversidade linguística, caracterizando-se como uma desvantagem.

“São muito poucos os surdos que conseguem passar em um concurso público, porque a prova é muito desnivelada para os surdos com relação aos outros [...] porque tudo ocorre com a utilização do português. [...] É importante ressaltar que a dificuldade não está no surdo, dele aprender o português, a dificuldade está na sociedade que não ensinou o português para ele. Quando você tem um surdo que o português é ensinado como segunda língua e ele consegue entender a estrutura linguística, ele vai embora” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 18¹⁷⁸).

Nessa perspectiva, é possível notar que os Surdos têm bastante dificuldade de concorrer em concursos públicos, mesmo compondo os percentuais destinados às cotas para as pessoas com deficiência, já que se encontram em desvantagem quanto ao domínio da Língua Portuguesa. Também foram salientados os percalços encontrados por esses sujeitos para ascender profissionalmente nas organizações, com possibilidades mais restritas do que ocorrem com as pessoas com deficiência física ou visual. Assim, o programa de capacitação desenvolvido pela Organização B, ainda que conte com diversos percalços para a inclusão dos Surdos no mercado de trabalho, é de grande relevância para esses sujeitos, ao passo que se

¹⁷⁵ 29- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

¹⁷⁶ 19- As organizações estão preparadas para entrevistar os Surdos na seleção de emprego? Por quê?

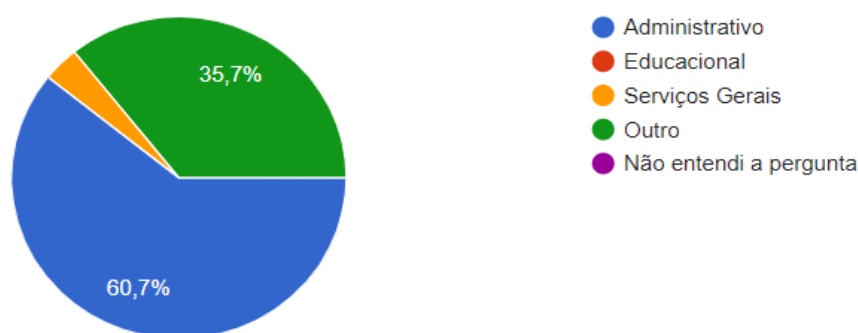
¹⁷⁷ 22- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?

¹⁷⁸ 18- Em relação as outras deficiências consideradas para efeitos de cotas, os Surdos conseguem concorrer com esses sujeitos de maneira equivalente?

configura como uma oportunidade que, historicamente, foi suprimida dos Surdos ou, ao menos, dificultada pelas imposições advindas da cultura majoritariamente ouvinte.

Gráfico 52 - Função que os respondentes realizam no trabalho

28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 18 (Apêndice S).

Quadro 18 - Função dos respondentes que selecionaram a opção “outro”

Digitalização
digitalização, prepara e validados precesso arquivos superior tribunal militar
Digitalizadora
Pedreiro
Preparadora
Assistente de supervisor
Digitalizando
Repositor

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 18.1 (Apêndice S).

Em relação ao Gráfico 53, nota-se que, entre os Surdos pesquisados, a rotatividade no trabalho é variável, sendo que 25% já trabalharam em mais de 5 organizações, 10,7% em 5, 25% em 4, 14,3% em 3, 21,4% em 2 e 3,6% em 1. Ao analisar as respostas dos profissionais ouvintes entrevistados na Organização B, há uma divergência de pensamento acerca da rotatividade dos Surdos.

“Eu não vejo uma rotatividade muito grande. Não tem muita rotatividade. Tem mais dos deficientes físicos, mas eu acho que é uma questão de mercado também, porque eles vêm para a Organização B, a gente desenvolve e eles saem mais, realmente, mas o surdo não” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 16¹⁷⁹).

¹⁷⁹ 16- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

“Não. Aqui em Brasília, em determinada época, uma empresa estava contratando, pagando mais e eles saíram, mas essa rotatividade não existe, não é frequente” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 17¹⁸⁰).

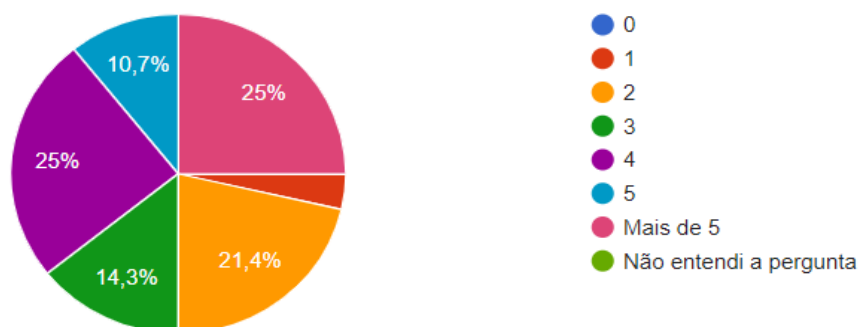
“Os surdos não ficam, justamente, por conta do conflito, da comunicação [...], a maioria dos surdos são nervosos. Eles acabam trazendo conflito para dentro da instituição. É isso que causa a maioria dos desligamentos dos surdos” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 8¹⁸¹).

“Essa maturidade profissional, eu acho que é o grande desafio para os surdos” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 8¹⁸²).

Nesse sentido, resgata-se a afirmação de Reis, Gati e Machado (2019, p. 13) acerca dos Surdos no âmbito das organizações, destacando que “[...] elementos que contribuem para o isolamento dos surdos estão presentes no formato da desigualdade, *do bullying*, da invisibilidade, da alienação, pelo não respeito por sua identidade e cultura, tem como principal vetor: a comunicação, ou melhor, a sua falta”, ocasionando um processo de isolamento, que resulta, muitas vezes, na desistência dos Surdos em participarem dos espaços de sociabilidade (YNGAUNIS, 2019a).

Gráfico 53 - Quantidade de locais que os respondentes já trabalharam

28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 19 (Apêndice S).

Apesar de a rotatividade dos Surdos variar consideravelmente, como explicita o Gráfico 53, com os dados apresentados no Gráfico 54, observa-se que 42,9% dos pesquisados permaneceram mais de 5 anos em uma mesma organização, 14,3% atuaram no mesmo local de trabalho de 4 a 5 anos, 17,9% por, no máximo, 2 a 3 anos, 14,3% de 7 meses a 1 ano e

¹⁸⁰ 17- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?

¹⁸¹ 8- Há outros fatores que interferem no desempenho dos Surdos no trabalho?

¹⁸² 8- Há outros fatores que interferem no desempenho dos Surdos no trabalho?

10,7% por até 6 meses. Conforme demonstram esses dados, é possível notar que um percentual expressivo de Surdos permanece no mesmo local de trabalho por um período razoável, ou seja, mais de 5 anos. Por outro lado, é importante salientar, como já destacado anteriormente, que grande parte dos Surdos que estão na Organização B também ocupam os quadros funcionais da Organização A.

“A maioria dos surdos, que trabalham com a gente, trabalham na Organização A. Era para ter uma variedade de empresas. Se hoje você se reunir com pessoas da sua idade [...], [...] cada um é de uma organização diferente. Existe essa variedade, agora, para os surdos, não [...]” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 29¹⁸³).

Nessa perspectiva, um dos entrevistados da Organização B destaca, mais uma vez, que

a

“[...] Organização A [...] é o lugar hoje, aqui no DF, que abre mais vagas para os surdos. Um ou outro trabalha em outra coisa, mas é difícil” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 9¹⁸⁴), pois

“as empresas não estão interessadas em treinar as pessoas como ocorre no nosso curso, que está capacitando os surdos para que eles saiam com uma postura profissional mais madura. As empresas [...] querem um profissional pronto” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 29¹⁸⁵).

Por isso,

“a Organização A é uma grande concorrente nossa. Se a gente talvez trabalhasse 8 horas, [...] a gente teria grande dificuldade de contratar. A gente não tem por que eles trabalham um horário com a gente e outro horário com a Organização A, [...] desde o severo até o mais leve” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 10¹⁸⁶).

Com os comentários extraídos dos entrevistados da Organização B, nota-se o papel de destaque desempenhado pela Organização A na vida dos Surdos, além de salientarem a preocupação da própria Organização B com a formação desses sujeitos, com vistas a maximizar as oportunidades deles no mercado de trabalho, dando, para alguns, a possibilidade do primeiro emprego ou, ainda, aumentando as chances de os Surdos ascenderem na carreira e conquistarem posições diferenciadas.

¹⁸³ 29- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

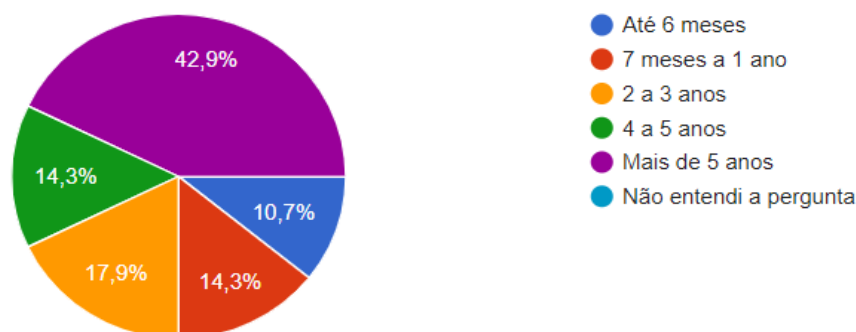
¹⁸⁴ 9- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?

¹⁸⁵ 29- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

¹⁸⁶ 10- Há outros fatores que interferem na contratação/atuação dos Surdos?

Gráfico 54 - Maior tempo de permanência dos respondentes nas organizações

28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 20 (Apêndice S).

No tocante ao Gráfico 55, 89,3% responderam que a Organização B já tinha acessibilidade aos Surdos quando o pesquisado foi contratado e 10,7% disseram que não tinha acessibilidade. Ao responder não à pergunta, o pesquisado era direcionado para a Questão 22, explicitada pelo Gráfico 56, na qual se pode notar que dos 10,7% que não consideravam o local de trabalho acessível quando foram contratados, 66,7% disseram que a Organização B passou a ter acessibilidade após o pesquisado ser contratado e 33,3% afirmaram que permaneceu inacessível. Trata-se de um índice bastante elevado de respondentes que consideram a Organização B acessível. Nesse sentido, vale destacar que os Surdos que colaboraram com esta pesquisa são aqueles contratados como funcionários para participar do programa de capacitação, focado especificamente neles.

Contudo, um dos entrevistados destaca que

“[...] a gente sabe que a realidade das outras empresas não é a nossa realidade, onde o surdo vai chegar e ter tudo avisado na língua dele, que ele vai ser informado de todas as coisas com acessibilidade. A gente sabe que essa não é a realidade” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 17¹⁸⁷).

Tratando-se especificamente dos Surdos que atuam na Organização B, por meio do programa de capacitação, um dos entrevistados ainda salienta que

“no ambiente de trabalho da Organização B, eu acredito que os surdos se sintam mais leves, [...] porque tudo é adaptado para eles, o que é uma coisa diferente, porque a vida deles não foi assim. É muito difícil achar ambientes que sejam adaptados, totalmente adaptados para eles” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 26¹⁸⁸).

¹⁸⁷ 17- Como a chefia se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribui para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas da chefia?

¹⁸⁸ 26- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

É importante destacar que na Organização B, fora do âmbito do programa, mesmo na área de Recursos Humanos, à qual os respondentes Surdos estão vinculados, não há acessibilidade a eles. Assim, como estratégia,

“o que a gente faz muito aqui, que o Entrevistado E me ensinou, eu falo: entendeu? A tendência deles é falar que entendeu, por vergonha. Entendi. O que eu falei? Daí, eles me dizem o que eu falei e eu concluo: bom, ele entendeu ou não entendeu” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 15¹⁸⁹).

Já se referindo aos Surdos que atuam nas unidades da Organização B e que não participaram do programa e nem como respondentes desta pesquisa, um dos entrevistados ressalta que não é possível utilizar o trabalho da supervisora e das instrutoras do programa para fazer a interpretação de conteúdo para eles, pois não está na natureza da contratação delas.

“Hoje a gente tem ciclo de palestras, principalmente agora na pandemia, que foi tudo muito remoto, a gente fez várias palestras online, só que por essa dificuldade do desvio de função, eu não consigo colocar a supervisora e as instrutoras para fazer a interpretação. Esse é o meu principal gap, porque até a gente defender a contratação de um intérprete, tem a quantidade de surdos também que é pequena, não é alta. Hoje esse é um dos nossos grandes desafios: trazer acessibilidade” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 22.2¹⁹⁰).

Um dos entrevistados da Organização B ainda destaca que *“a gente tem que adaptar o ambiente para estar recebendo os surdos [...], mas, para isso, a gente precisa conhecê-los cada vez melhor [...]” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 17¹⁹¹)*, pois o desconhecimento das organizações em relação às habilidades dos Surdos e das pessoas com deficiência visual, física e/ou intelectual esbarra na prática do capacitismo, que corresponde ao preconceito desferido às pessoas com deficiência em função de sua aparência física e de sua capacidade laboral (MELLO, 2016). No caso dos Surdos, também pode ocorrer o inverso, com a supervalorização inicial de suas potencialidades pela crença em uma aparente “normalidade”, sob a perspectiva perfectiva da sociedade.

Desse modo, o Entrevistado E (Apêndice I, Questão 27¹⁹²) salienta que

“[...] as pessoas têm [...] dificuldade [...] de entender as minorias [...]. [...] Então, ou é o capacitismo de achar que os surdos não dão conta ou supervalorizam e acham que vão dar conta [...]. Daí, na primeira barreira de comunicação, eles mandam embora”.

¹⁸⁹ 15- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes à organização?)

¹⁹⁰ 22.2- A supervisora do programa tem conhecimento dos surdos que estão nas unidades?

¹⁹¹ 17- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

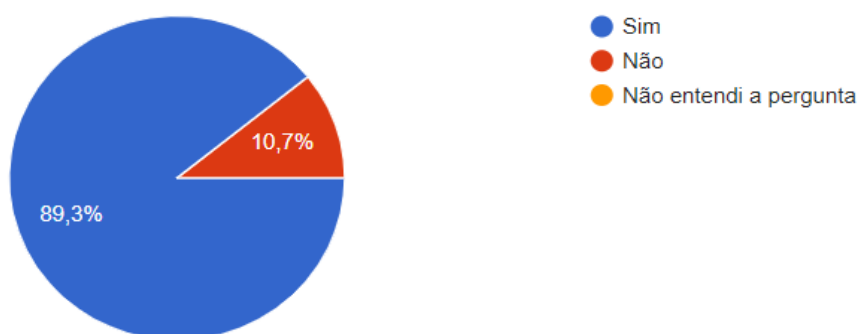
¹⁹² 27- Em geral, quando a organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

Em continuidade aos dados explicitados pelo Gráfico 56, o Gráfico 57 demonstra que a acessibilidade na Organização B passou a se tornar uma realidade, para os respondentes Surdos que não a consideravam acessível, por meio da utilização de uma escrita fácil e, também, devido a outros métodos. Vale ressaltar que os resultados advindos do Gráfico 57 são baseados na modalidade caixa de seleção, ou seja, o mesmo respondente pode escolher mais de uma alternativa possível. Com as entrevistas realizadas na Organização B, foi possível constatar que, no programa de capacitação, os Surdos vivem em um ambiente completamente acessível a eles, já que além dos 56 participantes do programa, uma das instrutoras e a secretária são Surdas.

Ademais, a outra instrutora é ouvinte, mas fluente em Libras, e o mesmo ocorre com a supervisora do programa. No entanto, fora desse ambiente controlado da Organização B, não há acessibilidade a eles e, por isso, os Surdos contam com a intermediação das ouvintes fluentes em Libras, especialmente da supervisora, sempre que necessitam interagir com outros setores (o que ocorre, quase que exclusivamente, com a área de Recursos Humanos). Quando essa mediação não é possível, os Surdos e a equipe do referido setor se esforçam para uma compreensão mútua por meio de métodos alternativos (e muitas vezes precários) de comunicação.

Gráfico 55 - Locais de trabalho acessíveis quando os respondentes foram contratados

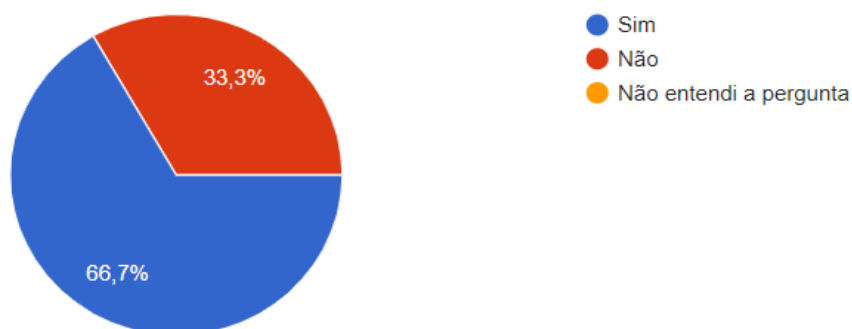
28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 21 (Apêndice S).

Gráfico 56 - Locais de trabalho que passaram a ser acessíveis após a contratação dos respondentes

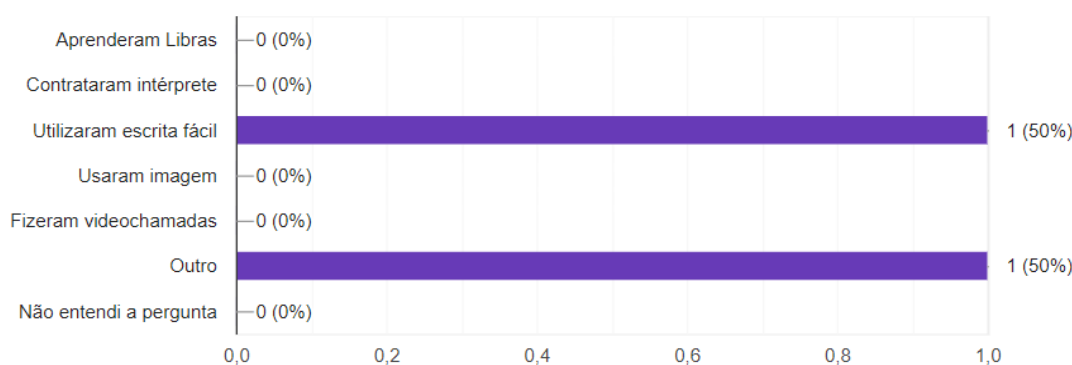
3 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 22 (Apêndice S).

Gráfico 57 - Modo como o local de trabalho ficou acessível

2 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 23 (Apêndice S).

De acordo com os dados apresentados no Gráfico 58, em relação ao modo como os chefes se comunicam com os Surdos, nota-se que eles interagem predominante por meio da Libras e, na sequência, utilizando a Língua Portuguesa, em sua modalidade escrita e, em um percentual menor, falada. Já em referência aos colegas de trabalho, conforme o Gráfico 59, observa-se que eles se comunicam com os Surdos principalmente por meio da Libras e, posteriormente, valendo-se da Língua Portuguesa, em suas formas escrita e falada. Outrossim, apareceram como respostas o uso de imagens na comunicação e, também, de outros métodos.

Contudo, vale destacar, mais uma vez, que a realidade vivenciada no programa de capacitação é bastante diferente da experienciada nas unidades, ou seja, mesmo a Organização B encontra dificuldade de incluir os Surdos para além dos muros do programa. Também cabe salientar que, no momento da coleta de dados, não havia nenhum Surdo advindo dessa capacitação que compunha os quadros funcionais das unidades da Organização B, nem das

situadas na capital federal e nas cidades satélites (já que o programa é vinculado ao escritório central e realizado no Distrito Federal) e tampouco das sediadas em outros estados da federação. Os Surdos que trabalham nas unidades presentes em diferentes localidades do país foram contratados por meio dos métodos convencionais praticados pela Organização B.

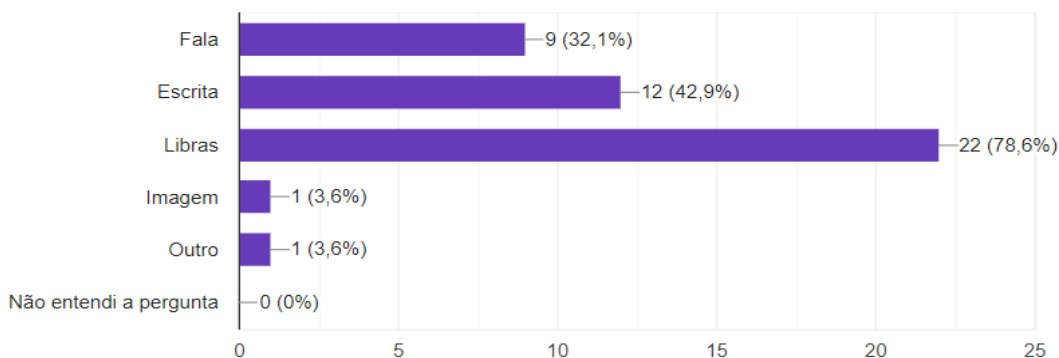
Em dado momento, as unidades da Organização B passaram a contar com diversos Surdos oriundos do programa de capacitação (com duração de dois anos), no entanto, eles não permaneceram por longos períodos, tendo em vista o choque cultural experimentado por esses sujeitos, bem como pelos ouvintes, no ambiente laboral cotidiano. Nesse sentido, um dos entrevistados destaca que

“o programa e as unidades são mundos bem separados, até porque os surdos ficam nas unidades que estão em outros estados. [...] Além da equipe que atua no programa, ninguém mais se comunica em Libras no RH” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 22.2¹⁹³).

Cabe ressaltar que os resultados evidenciados nos Gráficos 58 e 59 são baseados na modalidade caixa de seleção, com os respondentes podendo assinalar mais de uma alternativa possível.

Gráfico 58 - Modo como os chefes se comunicam com os respondentes

28 respostas

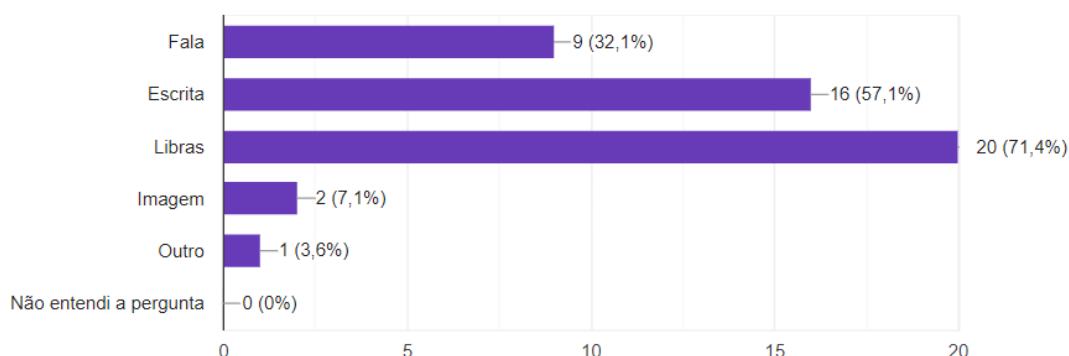


Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 24 (Apêndice S).

¹⁹³ 22.2- A supervisora do programa tem conhecimento dos surdos que estão nas unidades?

Gráfico 59 - Modo como os colegas de trabalho se comunicam com os respondentes

28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 25 (Apêndice S).

O Gráfico 60 explicita que 82,1% dos Surdos pesquisados conhecem os direitos e deveres que possuem no local de trabalho e 17,9% não conhecem. Trata-se de um quantitativo bastante expressivo, que pode ser reflexo da própria atuação da Organização B por meio do programa de capacitação e, também, da politização das comunidades Surdas em defesa da causa, que buscam amenizar o desconhecimento desses sujeitos acerca dos seus direitos. No entanto, o Entrevistado E (*Apêndice I, Questão 28*¹⁹⁴) destaca, em referência aos Surdos, de modo geral, que “[...] dizer que eles conhecem a legislação trabalhista, não”, uma vez que a maioria encontra dificuldade na compreensão da Língua Portuguesa.

No tocante aos deveres, um dos entrevistados da Organização B comenta, como já mencionado, que ao tentar incluir os Surdos do programa nas unidades não se obteve um retorno positivo, pois, em sua concepção,

*“o fato de eles não assumirem a responsabilidade [...] foi o que impactou. A equipe do programa ia até a unidade semanalmente e tinham pessoas na unidade que também interpretavam, mas a [...] dificuldade não era nem a interpretação, [...] era disposição de energia para fazer o trabalho” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 10*¹⁹⁵*).*

Contudo, como já salientado anteriormente, há uma discordância desta pesquisadora em relação a essa afirmação, que se sacramenta e amplia-se, ainda mais, com o trecho a seguir:

“A começar pela barreira linguística, que a Constituição diz que todo mundo deve ser tratado isonomicamente. O que não acontece em hipótese alguma é o tratamento isonômico de surdos com outros funcionários. O respeito pela comunicação, o respeito à informação, o respeito aos direitos, a saber quais são os direitos e deveres, isso já é

¹⁹⁴ 28- Os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

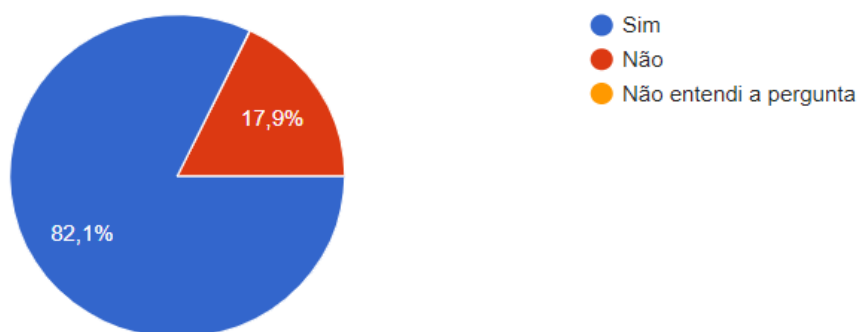
¹⁹⁵ 10- Há outros fatores que interferem na contratação/atuação dos Surdos?

contaminado, já é eliminado logo no início” (Entrevistado E, Apêndice I9, Questão 29¹⁹⁶).

Nesse sentido, faz-se necessário considerar que apesar das conquistas legislativas elencadas nas últimas décadas (Lei de Cotas, Lei nº 10.436/2002, Decreto nº 5.626/2005, Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e Estatuto da Pessoa com Deficiência, entre outras) (BRASIL, 1991, 2002, 2005, 2009, 2015), nas quais os direitos dos Surdos à inclusão social e à cidadania são manifestados de maneira contundente, essa prerrogativa, enquanto prática, ainda é incipiente, mesmo na Organização B, que dispõe de um programa de excelência, mas que ainda encontra barreiras para a inclusão dos Surdos em suas unidades organizacionais.

Gráfico 60 - Conhecimento acerca dos direitos e deveres no local de trabalho

28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 26 (Apêndice S).

Já o Gráfico 61, complementando os dados apresentados pelo Gráfico 60, demonstra que a maior parte dos Surdos pesquisados obtiveram o conhecimento acerca dos seus direitos e deveres no local de trabalho a partir da área de Recursos Humanos, dos chefes e dos colegas de trabalho, apresentando os mesmos percentuais. Em um quantitativo menor, aparecem os intérpretes e, na sequência, a opção “outro”. Assim, todas as alternativas elencadas foram selecionadas pelos respondentes, uma vez que tal questionamento possibilitava a marcação de mais de um item concomitantemente.

No tocante aos dados do Gráfico 61, um dos respondentes afirma que

“as áreas da Organização B têm pouco contato com os surdos, mesmo o RH é representado por mim. Sou eu que resolvo toda a questão de RH com eles. Eu sou a chefe

¹⁹⁶ 29- Os direitos dos Surdos são respeitados nas organizações em que esses sujeitos trabalham?

direta deles. Eu sou a referência deles em qualquer área dentro da instituição” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 22¹⁹⁷).

Com isso, é interessante notar o trecho a seguir, extraído do Entrevistado E, que salienta a importância da área de Recursos Humanos para a inclusão dos Surdos nas organizações, ao passo que, se esse setor estiver sensibilizado para acolhê-los, trata-se de um diferencial e muitos Surdos passarão a ter interesse em trabalhar nessa organização, caso contrário, como ocorre com a maioria, será considerado um ambiente de repulsa e de rejeição.

“Quando a empresa, o RH, não estão sensibilizados, toda ela fica comprometida para receber esse surdo como colaborador. Quando ela está sensibilizada, toda essa parte [...] de desenvolver formas de comunicação, por exemplo, é bem interessante, porque com esse surdo, eu consigo fazer desenhos e ele consegue entender o que eu estou falando, com aquele surdo eu consigo escrever português de forma mais simples e ele consegue entender. Com o outro, eu falo articuladamente e ele consegue entender. Quando o RH está sensibilizado, ele consegue ver as pessoas individualmente com as suas características. Quando ele não está sensibilizado, é um bando de pessoas que está me dando trabalho. Geralmente, os RHs não estão preparados” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 30¹⁹⁸).

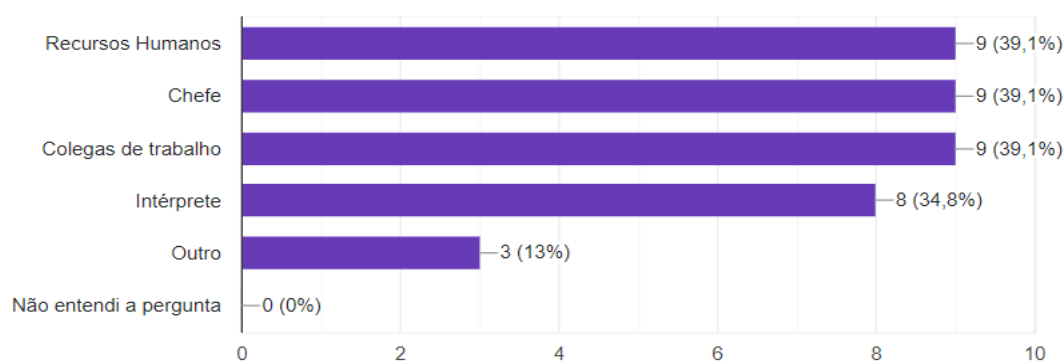
No caso da Organização B, tomada, nesta investigação, como exemplo de boas-práticas em relação à inclusão dos Surdos no mercado de trabalho (já que a maioria das instituições contrata esses sujeitos apenas para cumprir cotas, mas não desenvolve nenhum trabalho diferenciado com eles, que possa servir de inspiração para outras organizações), nota-se que mesmo o programa de capacitação estando vinculado à área de Recursos Humanos e dispondo de uma equipe que se dedique especificamente a ele, quanto ao setor, de modo geral, há uma barreira linguística, identitária e cultural bastante expressiva nas interações (ou tentativas) entre os Surdos e os demais funcionários do RH. Por isso, na maioria das vezes, essa comunicação é mediada pela supervisora do programa ou, quando não é possível, há um esforço, não sistematizado, de compreensão mútua. No entanto, se isso ocorre na Organização B, agrava-se em outras instituições que desconhecem os Surdos e suas singularidades.

¹⁹⁷ 22- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos na equipe? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?

¹⁹⁸ 30- Como a área de Recursos Humanos se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Há uma política de inclusão nas organizações? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações da organização?

Gráfico 61 - Quem informou os respondentes acerca dos direitos e deveres no local de trabalho

23 respostas

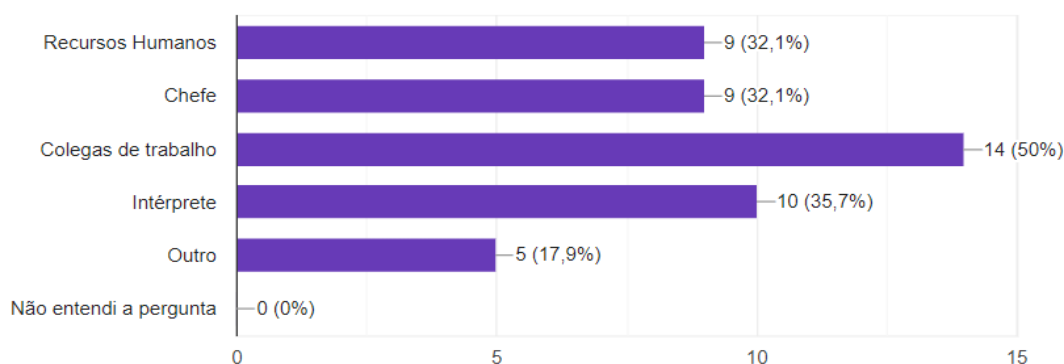


Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 27 (Apêndice S).

O Gráfico 62, por sua vez, demonstra que a rotina laboral é ensinada aos Surdos especialmente pelos colegas de trabalho, seguida dos intérpretes. Ademais, acerca desta questão, aparecem, posteriormente, o chefe e a área de Recursos Humanos, com os mesmos percentuais e, por último, a opção “outro”. Todas as alternativas elencadas foram selecionadas pelos respondentes, já que tal questionamento possibilitava a marcação de mais de um item concomitantemente. Vale salientar, também, que a Questão 28 correlaciona-se diretamente com a 24 (Como o seu chefe se comunica com você?), a 25 (Como os seus colegas de trabalho se comunicam com você?) e a 27 (Você já conhece os seus direitos e deveres no local de trabalho. Quem informou a você?), ao passo que pressupõe as interações formalmente instituídas entre os Surdos e os outros profissionais no âmbito organizacional.

Gráfico 62 - Quem ensinou o que fazer no trabalho aos respondentes

28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 28 (Apêndice S).

Conforme o Gráfico 63, 100% dos pesquisados responderam que existem outros Surdos no local onde trabalham. Com o Gráfico 64, pode-se observar que 64,3% dos pesquisados informaram que a organização em que atuam também conta com pessoas com deficiência visual, física e/ou intelectual em seus quadros funcionais e 35,7% assinalaram que não dispõe. Como já mencionado, os Surdos que se encontram no programa são tratados de forma distinta dos alocados nas unidades, já que estes estão inseridos no cotidiano da Organização B como qualquer outro funcionário. Nesse sentido, estar nas unidades

“não é igual no programa, que eles estão em um mundo com deficientes auditivos. Nas unidades, eles se inserem junto com outras pessoas também, que falam outra língua. Por isso, é mais desafiador, com certeza” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 4¹⁹⁹).

Em relação ao quantitativo de Surdos que se encontram nas unidades, um dos entrevistados mencionou que

“[...] além daqueles que estão no programa, a gente tem mais uns 35 deficientes auditivos. Na verdade, nas unidades, nós temos todos os tipos de deficiência [...]” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 3²⁰⁰).

Nas unidades,

“o número de deficientes físicos e de deficientes visuais é muito maior que o de deficientes surdos” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 11²⁰¹).

No programa,

“a gente estava fazendo a proposta de contratar e a gente precisava de um apoio e, até então, a gente não estava focado em deficiente auditivo, era qualquer deficiência. [...] No programa, foi por conta de a Apada ser focada no deficiente auditivo que nós limitamos [...]” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 3202).

O Entrevistado E, referindo-se à contratação de Surdos nas organizações, de forma geral, afirma que

“[...] além da questão da comunicação [...], já começam a aparecer [...] problemas culturais [...]. [...] Normalmente, os surdos querem mostrar que se os outros fazem, eles têm que ter o direito também, afinal, são funcionários como os demais” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 17²⁰³).

¹⁹⁹ 4- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais?

²⁰⁰ 3- Há quanto tempo trabalha na área de Comunicação? (Sempre nesta organização ou em outras também?) (Fale um pouco sobre a sua atuação)

²⁰¹ 11- Em relação as outras deficiências consideradas para efeitos de cotas, os Surdos conseguem concorrer com esses sujeitos de maneira equivalente?

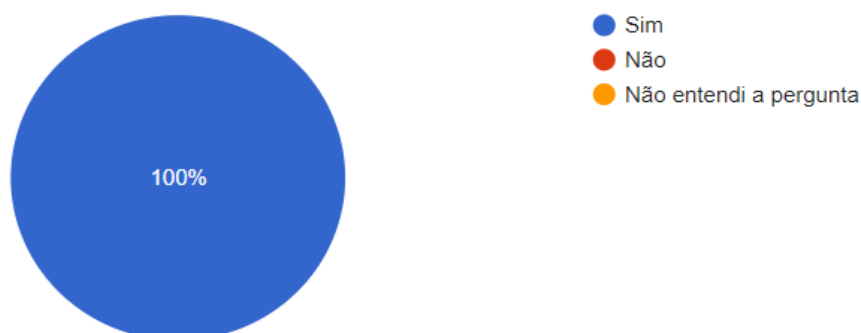
²⁰² 3- Há quanto tempo trabalha na área de Comunicação? (Sempre nesta organização ou em outras também?) (Fale um pouco sobre a sua atuação)

²⁰³ 17- Há outros fatores que interferem na contratação dos Surdos por parte das organizações?

Com isso, salienta-se, mais uma vez, que quando as organizações precisam adaptar suas estruturas arquitetônicas, o Surdo tem preferência em relação às pessoas com outras deficiências. Contudo, quando essas alterações não são necessárias, a admissão dos Surdos esbarra em barreiras culturais e linguísticas.

Gráfico 63 - Presença de outros Surdos no local de trabalho dos respondentes

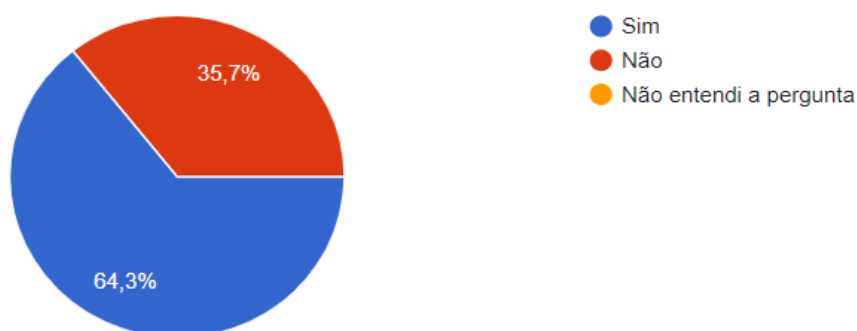
28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 29 (Apêndice S).

Gráfico 64 - Presença de pessoas com deficiência visual, física ou intelectual no local de trabalho dos respondentes

28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 30 (Apêndice S).

O Gráfico 65 trata do sentimento dos Surdos pesquisados em relação ao ambiente laboral, explicitando que 89,3% dos respondentes se sentem felizes no trabalho, enquanto 10,7% não se sentem felizes. Com esse alto índice de felicidade, assim como ocorre, especialmente, com o percentual apresentado no Gráfico 63, que demonstra a existência de outros Surdos na Organização B, pode-se inferir que, ao menos no âmbito do programa de capacitação, ela está preparada para lidar com a diversidade, ainda que a realidade nas unidades seja distinta e precise avançar em prol da inclusão desses sujeitos.

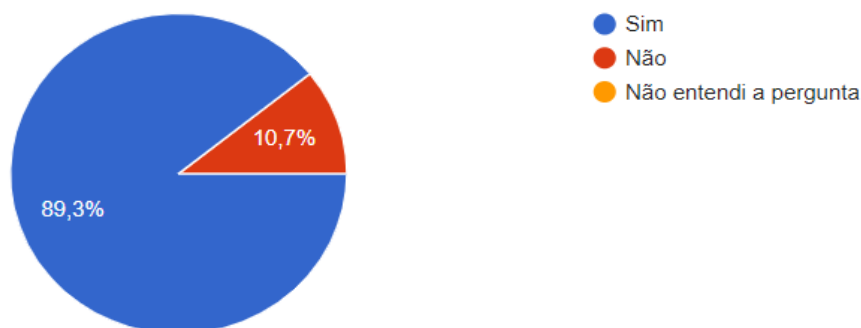
Já o Quadro 19, evidencia o motivo pelo qual os respondentes Surdos se sentem felizes no trabalho, destacando-se a acessibilidade, o aprendizado, o respeito e as oportunidades de crescimento profissional. Em referência às organizações, de modo geral, o Entrevistado E aborda os sentimentos de muitos Surdos no local de trabalho, quando se percebem prisioneiros dentro de si, afirmando que eles se sentem como

“[...] animais enjaulados [...]. O tempo todo inseguros [...]. Eles acabam ficando em um estado de tensão muito grande. [...] Como eu disse para você, o período que eles permanecem dentro da empresa, normalmente, é muito curto. [...] Muitas vezes, eles saem por se precipitar” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 23²⁰⁴).

Para aqueles Surdos que responderam que não se sentem felizes no trabalho (Gráfico 65), o Quadro 20 traz sugestões de melhorias, apresentando respostas referentes à questão da necessidade de intérprete e de comunicação acessível, o que se justifica pela precária, ou mesmo, inexistente relação dos Surdos participantes do programa com os demais setores da Organização B.

Gráfico 65 - Respondentes se sentem felizes no trabalho

28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 31 (Apêndice S).

Quadro 19 - Motivo pelo qual os respondentes se sentem felizes no trabalho

Porque sentir não outro gosta de operação dde máquina e administrador
Pq gosto de trabalhar no local que tem acensibilidade em libras. Me sinto bem.
Porque é bom crescer a vida
Fiquei la muito anos e aprendi muito licoes e experiencia
Sim, eu gosto trabalho e viver futuro...
Porque eu aprendi muito esse trabalho e bom pra desenvolvimento mais experiência por isso estou feliz

²⁰⁴ 23- Como os Surdos se sentem nas organizações?

Por que o relacionada ao trabalho, portanto, diz respeito à satisfação com a vida profissional.
Sim
Porque todos me respeita e tem a mesma deficiência que tenho ai eu consigo entender eles e eles me entender.
gostei muito trabalho surdos.
Porque tem acessibilidade para surdos.
Sinto melhor é meu orgulho de trabalho oportunidades empresa faze vida viver para paga alimentos de casa faze faculdade
Sou muito feliz no meu trabalho da família
Por que sim tô feliz 10 anos trabalha
Por que eu gosto trabalhar que profissão melhor bem futuro!
Gosto equipe comunicar ótimo

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 31.1 (Apêndice S).

Quadro 20 - Sugestões de melhorias no trabalho

Gosta pouca
Sem intérprete fica difícil pra mim
Menos só senti falta comunicação

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 32 (Apêndice S).

O Gráfico 66 demonstra que 92,9% dos pesquisados se sentem incluídos no local de trabalho, enquanto 7,1% não dispõem do mesmo sentimento. O Quadro 21, por sua vez, explicita o motivo pelo qual os respondentes se sentem incluídos no local de trabalho, ressaltando-se a presença de outros Surdos na Organização B, bem como a união da equipe, o aprendizado, o crescimento profissional, a possibilidade de interação, a sensação de tranquilidade e o sentimento de que são normais. Assim, um dos entrevistados destaca que “*eles têm que ter o sentimento de pertencimento local*” (*Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 15*²⁰⁵) para que a inclusão se torne efetiva. Com isso, resgatando conceitos defendidos neste estudo, faz-se necessário correlacionar a comunicação, o pertencimento, a inclusão e a cidadania, sob uma lógica mais afetiva e menos instrumental, como condição de existência dos Surdos nas organizações.

Pode-se dizer que a comunicação se encontra no centro dessa rede, pois, sem ela, os Surdos não conseguem constituir suas próprias identificações e não se sentem pertencidos e incluídos nos espaços sociais. Sem isso, os direitos de cidadão dos Surdos não passam de normativas legais, mas que não alcançam esses sujeitos na prática, pois “o conceito de

²⁰⁵ 15- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

cidadania vincula-se à construção de identidade e pertencimento social” (TUZZO; FIGUEIREDO, 2015, p. 26). Assim, pode-se dizer que “sem comunicação, não há cidadania” (SIGNATES; MORAES, 2019, p. 24), ratificando a noção de que esse processo de trocas simbólicas é fundamental para a inclusão dos Surdos no convívio social e para que esses sujeitos, progressivamente, alcancem a condição de cidadãos.

Desse modo, com base nas respostas dos entrevistados da Organização B, torna-se possível traçar um paralelo entre o processo que ocorre com os Surdos pertencentes ao programa e aqueles alocados nas unidades, ao passo que

“quando eles chegam nas unidades, que foi um dos problemas que aconteceu, é um outro universo, porque eles estão no mercado de trabalho” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 25²⁰⁶).

“É ruim, é triste, é péssimo, porque você não se sente parte e é horrível estar em um lugar onde você não se sente parte” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 29²⁰⁷).

Nesse sentido, de acordo com um dos entrevistados da Organização B,

“[...] no programa, eu não desenvolvo essa questão que ele vai encontrar no mercado de trabalho e quando ele chega no mercado de trabalho, que seria na unidade, eu também não desenvolvi o líder que está recebendo o surdo” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 25²⁰⁸).

Ademais,

“tem essa questão também, dessa predisposição do outro de estar interessado em acolher essa pessoa que é diferente de mim” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 11²⁰⁹), visto que

“a partir do momento que eu sou seletiva dentro de uma inclusão, eu não sou inclusiva” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 17²¹⁰).

“Eu acredito que falta ampliar a consciência de inclusão para todos os setores, porque hoje a gente faz parte do setor de RH [...] e precisaria ampliar essa consciência de inclusão [...]” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 13²¹¹), pois

“[...] não é só porque a empresa não tem Libras, que é um ambiente desinteressado na inclusão. Às vezes, existem pessoas ali que não sabem Libras, mas são ouvintes que

²⁰⁶ 25- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

²⁰⁷ 29- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

²⁰⁸ 25- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

²⁰⁹ 11- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

²¹⁰ 17- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

²¹¹ 13- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?

podem ter esse interesse, se responsabilizarem em ajudar o surdo, envolvendo-se nessa interação” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 11²¹²).

“Os colaboradores já têm essa tendência em ir atrás, mas falando organizacionalmente, como colaboradora, como analista de treinamento e desenvolvimento, a gente ainda tem muito que avançar para que isso aconteça” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 12²¹³).

“Eu [...] acredito que quando o surdo sai da bolha do programa [...] deve levar um baque [...]. Eu acho que como ele fica dentro dessa bolha e só dentro dessa bolha durante esses dois anos, a gente também nem proporciona essa inclusão de fato, esse desenvolvimento” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 25²¹⁴).

“A gente capacita, a gente não inclui. [...] Se o programa capacita [...]. Nas unidades, a gente nem capacita e nem inclui. Se [...] é respeitar a diversidade e fomentar a inclusão, hoje a gente respeita a diversidade, agora a gente precisa [...] fomentar a inclusão” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 30²¹⁵), pois

“[...] quando não há inclusão não importa o que você faça, não importa o benefício que você dê, não importa o quanto você pague, eu não me sinto parte e isso, para qualquer pessoa, não fazer parte de um ambiente onde você está, onde você trabalha, é horrível” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 29²¹⁶).

“Se o ambiente de trabalho é acessível a esse surdo, [...] o surdo vai se sentir bem, fazendo parte. É aquela história da diversidade e da inclusão. A diversidade é você convidar a pessoa para a festa, a inclusão é você chamar essa pessoa para dançar. Os surdos, na maioria das organizações, estão lá dentro, mas não estão incluídos, eles estão fazendo parte de um número. Quando eles se sentem incluídos, [...] eu posso [...] dizer que esse vai ser o melhor funcionário da instituição. [...] Quando ele não consegue esse caminho, ele passa dia após dia reclamando e você vai ter o seu pior funcionário. [...] Eles têm muitas queixas e essas queixas têm uma origem que é o não pertencimento à organização. Ele não se sente uma pessoa incluída ali dentro e ele não se sente como parte daquilo. Então, a tendência dele é em querer sair [...]” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 41²¹⁷).

Ainda de acordo com o Entrevistado E (Apêndice I, Questão 42²¹⁸),

“[...] os casos de haver realmente uma inclusão social dentro das organizações são raros e quando acontecem, as pessoas não sabem como aconteceu, foi um tiro no escuro e

²¹² 11- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

²¹³ 12- Esta organização está preparada para entrevistar os Surdos na seleção de emprego? Por quê?

²¹⁴ 25- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

²¹⁵ 30- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

²¹⁶ 29- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

²¹⁷ 41- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

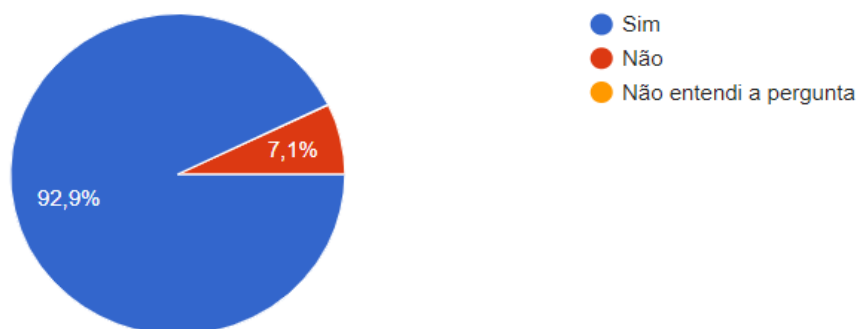
²¹⁸ 42- Você acredita que a inclusão social ocorre nas organizações? Caso sim, você pensa que as organizações já atingiram o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

acertaram, porque, normalmente, elas não têm esse conhecimento [...] de um ambiente inclusivo”.

Esses trechos, extraídos do Entrevistado E, salientam que a inclusão, enquanto prática social, ainda é incipiente e, muitas vezes, ocorre de forma não intencional, pois a noção de um ambiente inclusivo ainda não faz parte, efetivamente, da vivência dos sujeitos sociais. Na sequência, em relação aos 7,1% dos Surdos pesquisados que responderam não se sentirem incluídos no local de trabalho, o Gráfico 67 traz as opções “falando em Libras” e “outro” como alternativas à indagação acerca de como o chefe e os colegas de trabalho podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações.

Gráfico 66 - Respondentes se sentem incluídos no local de trabalho

28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 33 (Apêndice S).

Quadro 21 - Motivo pelo qual os respondentes se sentem incluídos no local de trabalho

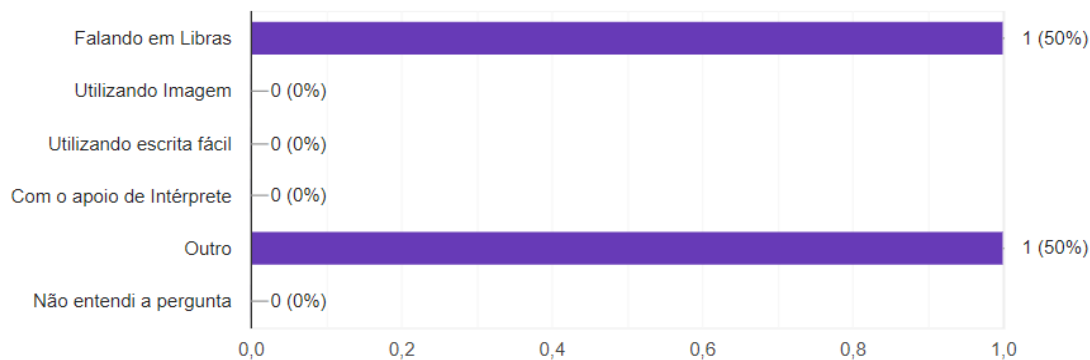
Porque só surdo e ouvir meio
Pq no local onde trabalho só tem pessoas surdos
Incluindo serviço e união e simpática
Sentir normal
Sim
Porque é um ajudando o outro
normal
Porque eu sinto muito tranquilo
Sim mas claro, sem surtar! Procure sempre crescer profissionalmente e aprender mais coisas.
Crescer melhorado incluído no local do minha empresa
Sim, equipe sempre união
Sim
Sim tenho pra melhorar trabalhar
Por que sim importante relações

Importante União incluindo

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 33.1 (Apêndice S).

Gráfico 67 - Modo como os chefes e os colegas de trabalho dos respondentes podem contribuir para que eles sejam incluídos no local de trabalho

2 respostas

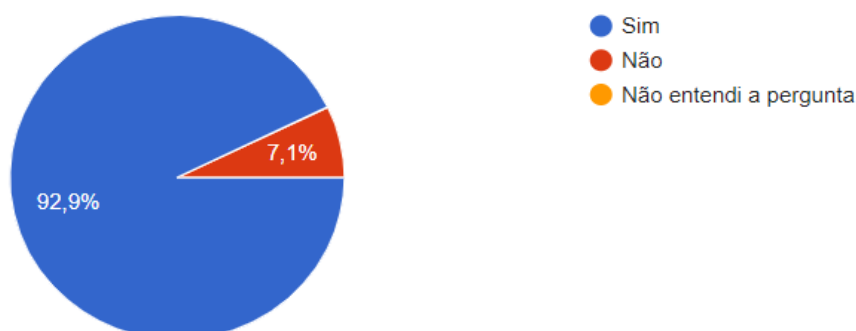


Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 34 (Apêndice S).

O Gráfico 68 explicita que 92,9% dos respondentes Surdos da Organização B sentem que os chefes e os colegas de trabalho acreditam no potencial deles e 7,1% responderam não a tal indagação. Já o Quadro 22 revela o motivo pelo qual os respondentes sentem que os chefes e os colegas de trabalho acreditam na competência deles, obtendo respostas referentes à capacidade dos Surdos, à responsabilidade que apresentam e, também, quanto ao trabalho desenvolvido de forma correta. Resgatando os conceitos abordados pelo Entrevistado E em uma citação explanada anteriormente, é possível compreender que quando os Surdos se sentem incluídos nas organizações, como se pode notar com base nos dados apresentados da Organização B, eles tendem a ser profissionais exemplares. Por isso, o Quadro 22 demonstra, segundo a percepção dos respondentes Surdos, que os chefes e os colegas de trabalho acreditam que eles podem desenvolver um bom trabalho.

Gráfico 68 - Respondentes sentem que os chefes e os colegas de trabalho acreditam no potencial deles

28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 35 (Apêndice S).

Quadro 22 - Motivo pelo qual os respondentes sentem que os chefes e os colegas de trabalho acreditam no potencial deles

Porque a trabalha crescimento e conhecimento melhor
Eu participar muito area certa e tambem organizao bem
Sim bom
Por que chefe e responsável
Por que mesmo o que pode fazer para ter sucesso
Sim
Porque eu tenho muita responsabilidade e trabalho de maneira correta.
sou Assistente de supervisor
Porque talvez eles acreditam sim
o chefe é crucial para obter sucesso no trabalho, já que esse superior é quem recomendará o funcionário a uma promoção, por exemplo, ou avaliará seu desempenho caso seja necessário fazer cortes na equipe de empregados.
Nada
Sim chefe ajuda muito bom
Por que sim, capacidade pela surdos
Chefe acredito sou capaz faço

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 35.1 (Apêndice S).

De acordo com o Gráfico 69, 71,4% dos respondentes Surdos dispõem de conhecimento acerca da Lei nº 8.213/1991, 21,4% informaram que sabem pouco sobre o assunto (apenas ouviram falar) e 7,1% disseram que não conhecem a referida Lei. Tendo em vista a noção, em maior ou menor grau, que a maioria dos respondentes demonstraram a respeito da Lei de Cotas, abordou-se, na sequência, o motivo pelo qual os Surdos acreditam que foram contratados e o Gráfico 70 demonstra que 38,5% responderam que é apenas por competência profissional, 30,8% disseram que é para cumprir as cotas e por competência

profissional, 23,1% informaram que são por outras razões e 7,7% mencionaram que é somente para cumprir as cotas.

Com esses dados, observa-se que a maioria dos respondentes atrelaram a contratação deles, na Organização B, à competência profissional que dispõem, ficando as cotas em um segundo plano, na opinião desses pesquisados. Além das respostas advindas dos Surdos, também se faz necessário apresentar a percepção dos entrevistados ouvintes acerca do processo admissional desses sujeitos, como sugere um dos entrevistados ao afirmar que

“[...] a gente não tem interesse em fazer propaganda, não é para aparecer. A gente quer cumprir a nossa cota, mas também queremos fazer uma ação colaborativa para os deficientes” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 3²¹⁹).

Segundo a percepção desse entrevistado,

“[...] todo mundo quer contratar o deficiente auditivo por uma questão de cota. Então, o nosso deficiente é disputado” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 10²²⁰).

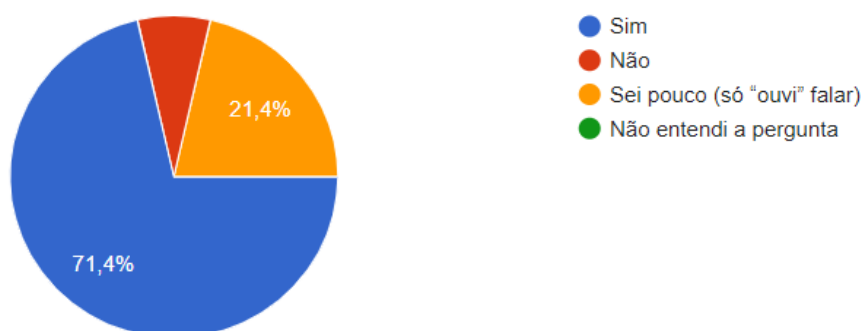
Assim, nota-se que, para os Surdos, a contratação deles está mais vinculada à competência profissional enquanto para os ouvintes refere-se às cotas. Salienta-se que há divergências de opiniões entre os entrevistados da Organização B quanto às oportunidades que os Surdos dispõem para atuarem profissionalmente, pois enquanto um dos entrevistados afirma, no trecho acima, que esses sujeitos são disputados no mercado de trabalho, em uma passagem anterior, proferida pelo colega de trabalho, observa-se que há poucas oportunidades para os Surdos no ambiente laboral e a Organização A é a instituição que confere a eles essa possibilidade. Tal dificuldade dos Surdos em serem contratados pelas corporações também é evidenciada por um dos entrevistados da Organização A, que menciona o grande quantitativo de Surdos que compunha o banco de talentos da associação quando a entrevista foi realizada.

²¹⁹ 3- Há quanto tempo trabalha na área de Comunicação? (Sempre nesta organização ou em outras também?)
(Fale um pouco sobre a sua atuação)

²²⁰ 10- Há outros fatores que interferem na contratação/atuação dos Surdos?

Gráfico 69 - Conhecimento que os respondentes dispõem acerca da Lei nº 8.213/1991

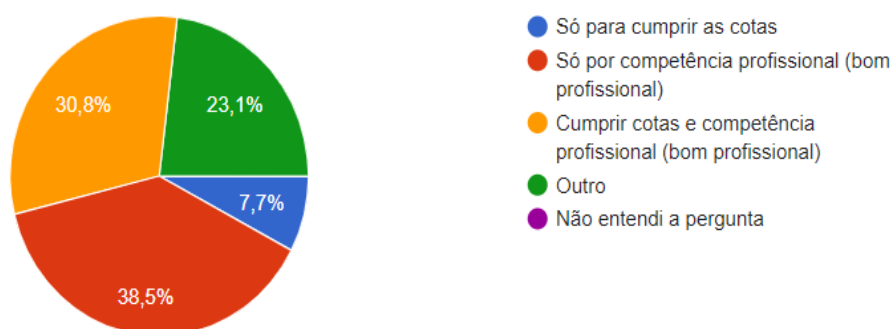
28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 36 (Apêndice S).

Gráfico 70 - Motivo pelo qual os respondentes acreditam que foram contratados

26 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 37 (Apêndice S).

O Gráfico 71 apresenta as principais barreiras que os Surdos encontram no local de trabalho, com base na modalidade caixa de seleção, na qual os pesquisados podem escolher mais de uma alternativa possível. Segundo os dados evidenciados no referido Gráfico, a maioria dos respondentes afirmaram que a principal barreira é a comunicacional, na sequência, assinalaram o preconceito e a opção “outro”, na mesma proporção. Também houve um pequeno percentual que disse não ter compreendido a pergunta.

Para um dos entrevistados da Organização B,

“ainda tem muito rótulo, eu vou contratar para cumprir a cota, mas não se tem aquele olhar do ser humano, da pessoa” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 28²²¹).

²²¹ 28- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?

Para compreender o Surdo,

“[...] eu tenho que estudar a comunidade surda, [...] a vida do surdo. [...] É mais importante do que a própria Libras, porque se eu tenho esse conhecimento e eu tenho um intérprete comigo, eu consigo sanar, mas se eu sei Libras e não tenho esse conhecimento, eu não consigo sanar” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 17²²²).

“A nossa atuação aqui, quando a gente faz recrutamento e seleção para todas as unidades, [...] é sempre tentando conscientizar a unidade da importância [...] de não ter preconceito para uma deficiência ou outra. [...] É romper os desafios, romper os preconceitos” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 19²²³).

Adicionalmente, o Entrevistado E aborda, no trecho a seguir, as barreiras comunicacional e atitudinal, destacando que os percalços oriundos do preconceito são ainda mais profundos que os comunicacionais.

“A gente sempre fala de duas barreiras bem marcantes com relação aos surdos. A barreira comunicacional, que é evidente [...]. [...] Agora a outra barreira que eu acho que é muito mais significativa é a barreira atitudinal, porque quando você vê que as pessoas viram o rosto quando encontram com os surdos, não querem saber porque é muito difícil, é muito complicado, não querem pegar surdos, ter um surdo é um problema na minha vida, porque a comunicação... Então, aquela situação de estar em uma área de conforto, essa área de conforto para mim é uma barreira atitudinal, que é muito mais séria, porque você não vê o outro, você só dá legitimidade ao outro quando há esse reconhecimento social” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 11²²⁴).

Nesse sentido, mais uma vez, faz-se necessário resgatar a tese que norteia esta investigação, para a qual a inclusão dos Surdos nas organizações, enquanto prática social, tem como pré-requisito a transposição das barreiras comunicacionais e a viabilização das interações entre os sujeitos em sua diversidade. Para além de a comunicação ser mencionada como a principal barreira a ser transposta (Gráfico 71), defende-se que o conhecimento acerca da história dos Surdos, bem como da cultura e da identidade desses sujeitos também está conectada à comunicação e pode ser um elemento essencial no combate ao preconceito, ao buscar conscientizar os ouvintes sobre as potencialidades dos Surdos, bem como da diversidade que os permeiam. Desse modo, destaca-se, novamente, a essencialidade da comunicação para a inclusão dos Surdos nas organizações.

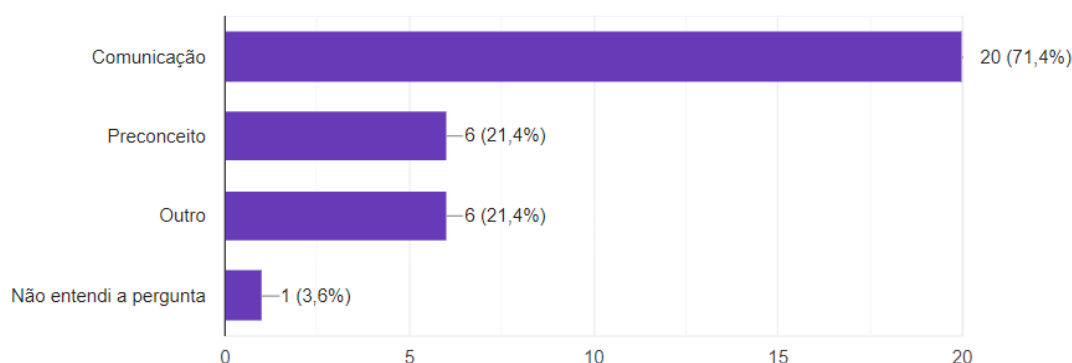
²²² 17- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

²²³ 19- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na organização? Como?

²²⁴ 11- Quais as principais barreiras para a convivência dos Surdos na sociedade? Por quê?

Gráfico 71 - Principais barreiras que os respondentes encontram no local de trabalho

28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 38 (Apêndice S).

6.2.3 Comunicação organizacional

Com o panorama da Organização B, oportunizado pelos questionamentos advindos das respostas às perguntas 1 a 38, pôde-se compreender as nuances que pavimentam a organização e possibilitam entender o processo comunicativo no local de trabalho, que será apresentado de forma mais específica a seguir. Nesse sentido, todas as indagações presentes nesta investigação contribuem para uma compreensão ampla a respeito da inclusão dos Surdos nas organizações e do papel do profissional de comunicação nesse processo. No tocante às respostas apresentadas pelo Gráfico 72, observa-se que 71,43% dos respondentes disseram que os cartazes são acessíveis aos Surdos, 25% assinalaram que não são acessíveis e 3,57% não souberam responder. Já 35,71% dos pesquisados disseram que os *folders* são acessíveis aos Surdos, 42,86% assinalaram que não são acessíveis e 21,43% não souberam responder.

Para 75% dos respondentes, os informativos são acessíveis e 25% disseram que não são acessíveis. Em referência à intranet, 82,14% dos pesquisados responderam “sim”, 14,29% responderam “não” e 3,57% assinalaram “não sei”. Em relação aos jornais, 53,57% dos pesquisados disseram que são acessíveis aos Surdos, 32,14% assinalaram que não são acessíveis e 14,29% não souberam responder. As mensagens de texto são acessíveis para 89,29% dos respondentes, não são acessíveis para 7,14% e 3,57% não souberam responder. Ademais, nota-se que 64,29% dos pesquisados disseram que os murais são acessíveis aos Surdos, 25% assinalaram que não são acessíveis e 10,71% não souberam responder. As reuniões são acessíveis para 82,14% dos respondentes, não são acessíveis para 14,29% e

3,57% não souberam responder. As revistas, por sua vez, são acessíveis para 51,72% dos pesquisados, não são acessíveis para 41,38% e 6,9% não souberam responder.

Quanto aos treinamentos, 78,57% dos pesquisados disseram que são acessíveis aos Surdos, 17,86% assinalaram que não são acessíveis e 3,57% não souberam responder. Os vídeos são acessíveis para 75% dos respondentes, não são acessíveis para 17,86% e 7,14% não souberam responder. Já as videochamadas são acessíveis para 75% dos pesquisados e não são acessíveis para 25%. Por fim, na opção “outro”, 51,72% dos respondentes acreditam que há outros meios acessíveis aos Surdos, 20,69% pensam que não e 27,59% não souberam responder. É importante ressaltar, também, que nenhum dos itens constantes nesta indagação obtiveram 100% de “não” como resposta, ou seja, de que não são acessíveis. Ao se observar esses dados, de forma geral, é possível notar que a maior parte dos pesquisados defendem que os meios de comunicação interna, na Organização B, são acessíveis.

Apesar desses elevados índices de acessibilidade mencionados pelos pesquisados Surdos em relação à Organização B, é possível constatar, com base nas respostas a seguir, advindas dos entrevistados, que não há um envolvimento efetivo da área de comunicação para estabelecer canais de interação com os Surdos e mesmo o respondente que representa a referida área, nesta investigação, faz parte do setor de Recursos Humanos, ao qual o programa está vinculado.

“Hoje, nós adaptamos esse trabalho da comunicação para os surdos, mas não tem nada específico para eles vindo da comunicação. Como eu disse, os vídeos começarão a ser lançados também em Libras, mas ainda não temos” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 22²²⁵).

“Para mim, é o profissional de comunicação que deveria iniciar esse trabalho com os surdos. Eu acredito que se você não fosse da área [...] e você me perguntasse: qual profissional ajudaria nessa inclusão? Eu falaria [...] que é o [...] de comunicação” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 25²²⁶).

“A equipe de comunicação não faz nada específico para os surdos. Eles recebem direto da área de comunicação o que vai na mala direta para todos os funcionários [...], eles também recebem todas as notícias da área de comunicação [...], mas nada específico para eles” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 22²²⁷).

²²⁵ 22- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos na equipe? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?

²²⁶ 25- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

²²⁷ 22- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos na equipe? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?

“Existem várias formas que, mesmo sem saber Libras, o profissional de comunicação pode contribuir para que o surdo entenda a sua mensagem” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 24²²⁸).

Além do mais,

“[...] se a Organização B tivesse um trabalho [...] dentro da comunicação, esse programa já estaria muito mais difundido, porque a comunicação levaria o conhecimento da comunidade surda para dentro da escola. [...] A comunicação tem o poder de levar o conhecimento” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 25²²⁹).

Para esse entrevistado,

“[...] nós vamos ter visibilidade quando entrar a área de comunicação, que ainda é muito precária para essa questão nas organizações” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 26²³⁰).

“Se eu não sou da área de comunicação e eu falo: não vale a pena, não tem como a gente contratar surdos nas organizações, [...] vem alguém da área de comunicação e consegue destruir tudo [...] que eu falei, porque a comunicação é a essência da instituição para tudo, em todas as áreas” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 25²³¹).

“Hoje não existe um plano de comunicação, hoje não existe um projeto nas unidades para que a gente consiga facilitar o entendimento, facilitar os processos seletivos, facilitar a comunicação, desenvolver as pessoas em Libras” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 25²³²).

“Não tem uma área de comunicação que desenvolva um trabalho específico para eles” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 22²³³).

Desse modo,

“[...] eu acho que a área de comunicação é ainda o que falta” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 26²³⁴), pois

²²⁸ 24- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

²²⁹ 25- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

²³⁰ 26- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

²³¹ 25- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

²³² 25- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

²³³ 22- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos na equipe? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?

²³⁴ 26- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

“[...] o profissional de comunicação é o responsável pela inclusão dentro das instituições, [...] é ele que tem o poder de passar essa informação, do quão é importante para o surdo, além de uma cota, estar [...] fazendo parte [...]. Eu acho que o poder está nas mãos da comunicação” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 25²³⁵).

Um dos entrevistados afirma que

“[...] a gente gosta do tema, só que eu não domino a comunicação [...], eu acho que ter um especialista [...], principalmente em comunicação interna, [...] ajudaria demais [...]. Hoje a comunicação da Organização B não tem nenhum trabalho direcionado ao surdo” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 27²³⁶).

Já outro entrevistado salienta que

“os nossos informativos no mural, os murais hoje são mais dinâmicos, mais didáticos, com mais imagens, mais imagens do que palavras, mas isso foi pensando no público, de forma geral, para ser atrativo. Eu entendo que é atrativo para eles também” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 16²³⁷).

Além disso, destaca que

“a gente tenta trabalhar muito o visual e a Organização B faz muito isso nas peças de comunicação. É muito mais imagens do que palavras ou palavras-chaves [...], pensando no público, de uma forma geral, mas chegando em todos” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 18²³⁸).

“Primeiro conselho, conheça a comunidade para você ter uma base do que você vai falar, divulgar, apresentar. Primeiro é conhecer a comunidade, conhecer a língua deles. É entender a comunidade para poder ter uma base sólida daquilo que você vai apresentar [...]” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 26²³⁹).

“Depois que eu entrei na comunidade surda, eu fiquei muito mais direta, porque eles são muito diretos [...], [...] se o profissional de comunicação tem consciência de como alcançar o surdo, ele [...] vai conseguir alcançar outras pessoas, porque a comunicação [...] vai ser mais efetiva” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 30²⁴⁰).

²³⁵ 25- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

²³⁶ 27- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

²³⁷ 16- Atualmente, os canais de comunicação interna desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, *folder*, informativo, *intranet*, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

²³⁸ 18- Atualmente, os canais de comunicação externa desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: propaganda (televisão), vídeo, *outdoor*, rede social, *site*, revista, jornal, eventos (palestra, seminário, congresso etc.), *folder*, cartaz, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

²³⁹ 26- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

²⁴⁰ 30- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Nesse sentido,

“[...] meu primeiro conselho é este: tenha algum tipo de acesso aos surdos, [...] para abrir a mente em relação a esse outro, que é tão diferente. Depois, os conselhos são [...] tentar pensar como a minha mensagem vai chegar a essa pessoa que entende dessa forma. Usem mais recursos visuais” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 25²⁴¹).

“Eu acho que é conhecer as particularidades da deficiência, [...] entrar na comunidade e tentar envolvê-los, [...] pensar a partir do ponto deles, mas mais do que isso, é [...] trazê-los para perto e [...] desenhar a comunicação [...] com eles. Porque, senão, não vai dar certo” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 28²⁴²).

Assim, um dos entrevistados sugere uma comunicação alternativa, pois

“[...] existem outros tipos de consciência que vão além do aprendizado de Libras. Às vezes, uma adaptação [...] da fonte, [...] um resumo da mensagem [...], uma imagem que você inclui na comunicação [...] e o surdo se identifica. [...] Vai sentir que faz parte também” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, questão 30²⁴³).

Quanto às organizações, de forma geral, o Entrevistado E (Apêndice I, Questão 34²⁴⁴)

salienta que

“[...] a comunicação é muito mais um esforço do surdo para com a empresa do que da empresa para com o surdo, porque ele está acostumado a vida inteira com o fluxo ser dessa forma: se eu não for atrás, eles não vêm”, pois a maioria das organizações pensam de uma forma

“[...] empresarial, lucrativa, ocidental e que busca sempre lucro e mais lucros” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 31²⁴⁵).

Retomando os dados apresentados pelos Surdos em relação à Organização B, quando questionados acerca do porquê a comunicação interna no local em que trabalham é acessível a eles, conforme apresentado no Quadro 23, as respostas salientam a questão da Libras, do intérprete e, também, da presença de outros Surdos na Organização B. Já quanto ao motivo pelo qual a comunicação interna não é acessível aos Surdos no local onde os respondentes trabalham (Quadro 24), nota-se que eles se referiram mais às organizações em geral e não ao ambiente específico no qual atuam, aparecendo como respostas: comunicação não acessível

²⁴¹ 25- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

²⁴² 28- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

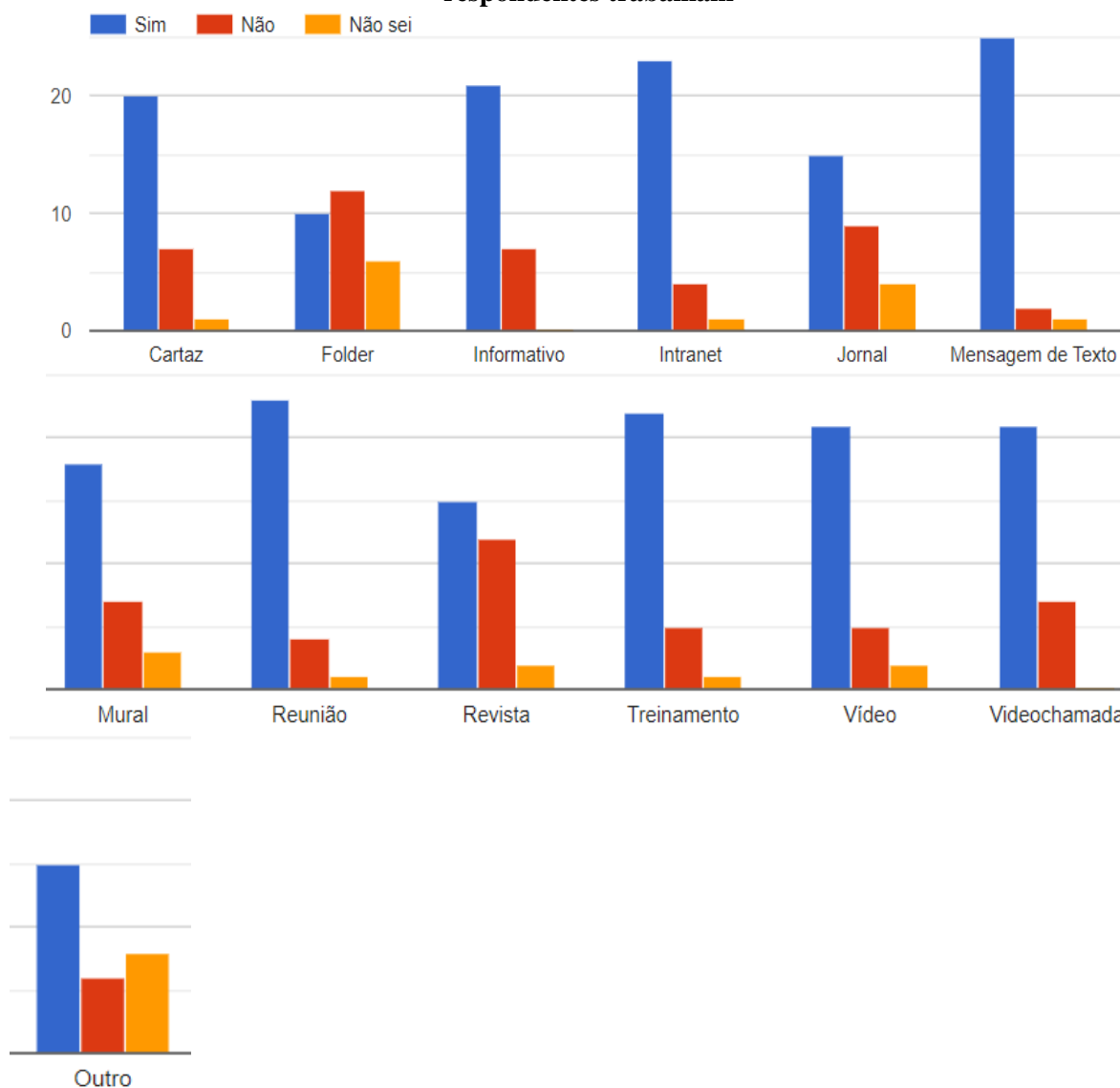
²⁴³ 30- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

²⁴⁴ 34- Como os Surdos têm acesso às informações internas da organização?

²⁴⁵ 31- Como a chefia se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribui para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas da chefia?

em Libras, falta de estrutura adequada aos Surdos, profissional abandonado sozinho no desenvolvimento das tarefas e ausência de intérpretes. Ademais, citaram as baixas remunerações, que não estão conectadas diretamente à pergunta, mas demonstram o descaso com esses sujeitos sociais.

Gráfico 72 - Acessibilidade da comunicação interna aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 39 (Apêndice S).

Quadro 23 - Motivo pelo qual a comunicação interna é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham

Porque sim acessível é importante comunicação
sim mais importante união surdos igualdade desenvolvimento no futuro melhorar vida
Aprender comunicação libras e ajudar
Sim comunicação libras

Porque precisar ade deficiência de no trabalho empresa.
Sim porque temos intérprete eu entendo tudo perfeito
A surdez é um fenômeno complexo e e se apresenta em diversos níveis, pois há pessoas que sentem dificuldades de ouvir quando estão em locais barulhentos e outras que não escutam absolutamente nada. Ainda, há aquelas que usam aparelhos auditivos e escutam razoavelmente bem, mas também existem as que utilizam a Língua Brasileira de Sinais (Libras). No entanto, todas elas enfrentam uma barreira de comunicação ao entrarem em contato com indivíduos ouvintes.
Porque nós conseguimos entender um ao outro. Por ter a mesma deficiência.
Stj
Nunca fez libras. sempre fala wu sem dsabe informações
Nada
Sim surdos e intérprete
Sim
Sim tenho mto mesmo
Eu uso vê informação pela internet
Tem intérprete bom
Sim por que surdos mais entende surdos explica mais clara e entende informação
SIM

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 40 (Apêndice S).

Quadro 24 - Motivo pelo qual a comunicação interna não é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham

Porque não tenha a comunicação nada é difícil
empresas algumas tem não tem ouvindo saber nada libras
Seria complicado de comunicar
Não consegui libras fácil comunicação
Não
Inúmeras empresas não enxergam a relevância de dar toda a estrutura necessária para um surdo trabalhar. Muitas os contratam apenas para cumprirem a Lei de Cotas. Todavia, deixam de considerar que há pessoas com deficiência auditiva que têm graduação e até mesmo outros títulos importantes que podem agregar ao serviço da empresa. Também há companhias que só oferecem postos de baixa remuneração e deixam o profissional sozinho em suas tarefas, pois não sabem lidar com sua deficiência.
Não
há pessoas que sentem dificuldades de ouvir quando estão em locais barulhentos e outras que não escutam absolutamente nada.
Preciso de 1 intérprete para saber informações
Nada
E difícil
Não
Eu preciso sim.
Dificuldade, que comunicar pela ouvintes

Discordo
Sim, so nao tem interprete como surdos muito barreira e dificil entender

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 41 (Apêndice S).

Em referência às respostas apresentadas no Gráfico 73, nota-se que 72,41% dos pesquisados disseram que as propagandas de TV são acessíveis aos Surdos, 24,14% afirmaram que não são acessíveis e 3,45% não souberam responder. Os vídeos são acessíveis para 78,57% dos respondentes, não são acessíveis para 17,86% e 3,57% não souberam responder. Já 53,57% consideram que os *outdoors* são acessíveis, 28,57% afirmaram que não são acessíveis e 17,86% não souberam responder. Em relação às redes sociais, 79,31% dos pesquisados disseram que são acessíveis aos Surdos, 13,79% assinalaram que não são acessíveis e 6,9% não souberam responder.

O site é acessível para 82,14% dos respondentes, não é acessível para 14,29% e 3,57% não souberam responder. Já as revistas são acessíveis para 60,71% dos pesquisados e não são acessíveis para 39,29%. Para 72,41% dos pesquisados, os jornais são acessíveis, 24,14% disseram que não são acessíveis e 3,45% não souberam responder. No tocante às palestras, 89,29% dos pesquisados responderam “sim” e 10,71% responderam “não”. Quanto aos *folders*, 48,27% dos pesquisados disseram que são acessíveis aos Surdos, 44,83% assinalaram que não são acessíveis e 6,9% não souberam responder.

Já os cartazes são acessíveis para 46,43% dos respondentes, não são acessíveis para 42,86% e 10,71% não souberam responder. Por fim, na opção “outro”, 51,72% dos respondentes acreditam que há outros meios acessíveis aos Surdos, 24,14% pensam que não e 24,14% não souberam responder. Como se pode notar, as respostas positivas quanto à acessibilidade se fizeram mais presentes, na percepção dos pesquisados, tanto no ambiente interno quanto no externo. Após os dados evidenciados no Gráfico 73, apresenta-se, a seguir, a percepção do Entrevistado E, de forma geral, acerca de alguns meios de comunicação contemplados nesse questionamento.

“Normalmente, o outdoor é feito de uma forma muito apropriada para os surdos, porque tem o mínimo de informação escrita e o máximo de informação imagética [...], mas [...], muitas vezes, quem faz o layout do outdoor não tem a percepção de um letramento visual a ponto de passar a mensagem e não é só para o surdo não, é para os ouvintes também [...]. Isso acontece muito, mas por ter uma dimensão muito grande, por ser um referencial imagético, inclusive, local, essas informações que têm no outdoor são as mais compreensíveis para os surdos. Quando você fala assim: vamos fazer cartilha, vamos fazer um folder? Normalmente, não atende aos surdos, a não ser que você insira imagens que se relacionem com o texto escrito. Isso traz uma contextualização e o surdo começa a

achar interessante, inclusive, de ter aquele folder porque tem imagens” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 33²⁴⁶).

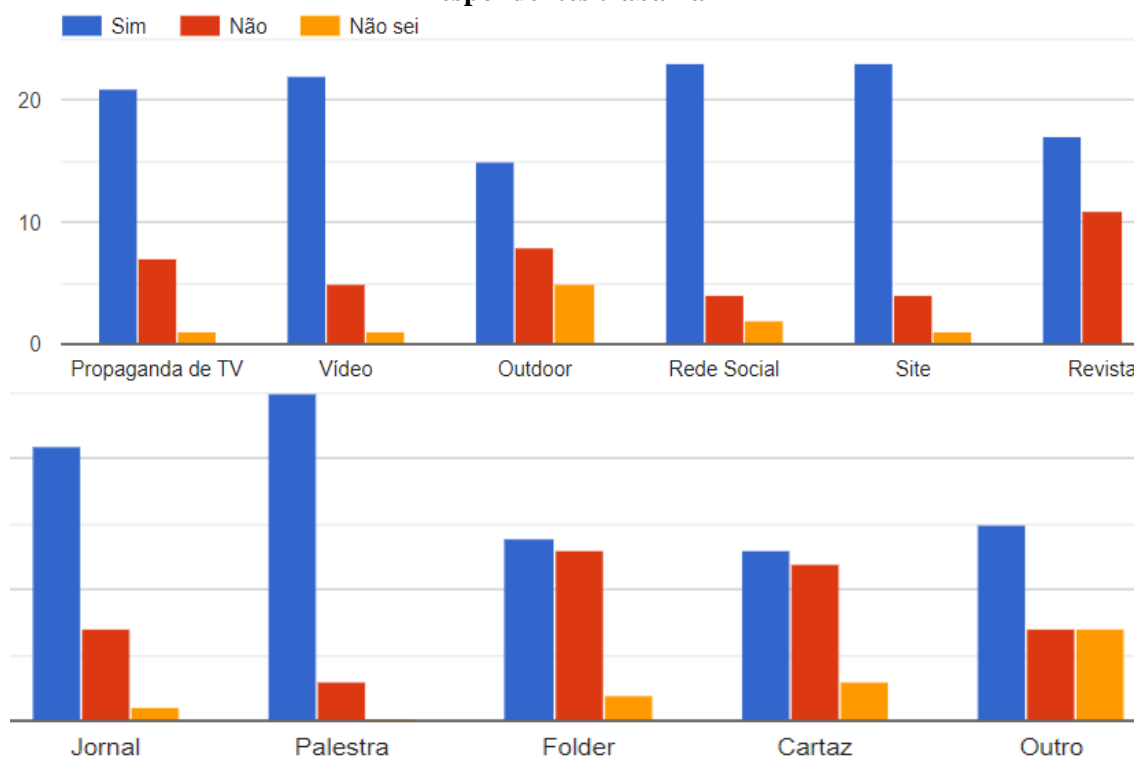
Na sequência, conforme explicitado no Quadro 25, os pesquisados foram indagados acerca do motivo pelo qual a comunicação externa é acessível aos Surdos nas organizações em que trabalham, obtendo respostas que não foram condizentes com o questionamento, pois algumas ressaltaram a presença de Surdos na equipe e a utilização da Libras no âmbito interno, enquanto outra destacou, de forma geral, a obrigação legal das organizações em relação à acessibilidade e, também, teve um respondente que salientou a necessidade de as empresas promoverem a integração da equipe, com vistas à qualidade do trabalho e ao crescimento da organização.

Além disso, um dos pesquisados mencionou que as empresas que ultrapassam as obrigações legais e realmente promovem mudanças em benefício dos Surdos, ajudando-os a serem mais produtivos obtém, como retorno, colaboradores leais e com habilidades valiosas. Essa afirmação coaduna com um trecho já apresentado do Entrevistado E que afirma que quando os Surdos se sentem incluídos, eles são colaboradores exemplares, mas ao serem excluídos e tratados com indiferença, são os piores funcionários que a organização poderia ter.

Já ao serem questionados sobre o motivo pelo qual a comunicação externa não é acessível aos Surdos nas organizações onde os pesquisados trabalham, como apresentado no Quadro 26, as respostas também foram dadas de forma mais genérica, não se atendo ao caso específico da Organização B. Contudo, alguns respondentes salientaram a dificuldade da comunicação, o preconceito, a ausência de intérpretes e o despreparo das empresas em se comunicarem com os Surdos, por não disporem de meios adequados que alcancem a comunidade Surda.

²⁴⁶ 33- Atualmente, os canais de comunicação interna das organizações são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, *folder*, informativo, *intranet*, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

Gráfico 73 - Acessibilidade da comunicação externa aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 42 (Apêndice S).

Quadro 25 - Motivo pelo qual a comunicação externa é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham

Porque tenha os surdo necessário comunicação
sim importa vida desenvolvimento empresa lugar pouco boa outra ruim depende lugar.
Precisa crescer conhecimento e desenvolvimento
Sim libras pessoas trabalho
Por que a minha opinião é que as alguns empresa tem obrigação acessibilidade sociedade
Sim temos surdos com libras
Empresas que ultrapassam os requisitos legais para empregar pessoas surdas ou com deficiência auditiva e fazem adaptações para ajudá-las a serem produtivas atraem funcionários leais com habilidades valiosas.
Sim
sim
Toda empresa precisa promover a integração de equipe para buscarem juntos a qualidade do trabalho desenvolvido em todos os setores, como também resultados positivos e de crescimento da organização.
Nunca tinha surdos
Nada
Sim
Sim
Eu gostaria informação qualquer a comunicação
Concordo

Sim, tem empresa muito surdos
SIM

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 43 (Apêndice S).

Quadro 26 - Motivo pelo qual a comunicação externa não é acessível aos Surdos nas organizações onde os respondentes trabalham

Porque não lugar tenha não a acessível comunicação nada
sim dificilmente mais falta comunicação surdos onde vem acessível.
Por que dificil comunicao
Não sei
Preconceito
As empresas que não estão preparadas para servir ou empregar os surdos não estão em conformidade com a Lei Brasileira de Inclusão (LBI). Além disso, estão perdendo a oportunidade de serem líderes em um movimento para abraçar a cultura surda. Assim, o primeiro passo é revisar seus meios e materiais de comunicação (interna e externa), para dar ênfase especial à maneira como a empresa se dirige à Comunidade Surda.
Sim
Não quero que a atual e a futura geração dependam de pessoas para ter acesso às informações ou para resolver problemas simples, como ainda acontece hoje
Precisa 2 ouvinte e o surdo uniao para faze novo colega
Nada
Pq falta precisa intérprete junto surdos
Não
Por que está difícil comunicar com máscara que não consegue na labial na boca
Discordo
Sim, muito difícil se empresa nao interessa surdos e nao tem acessível

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 44 (Apêndice S).

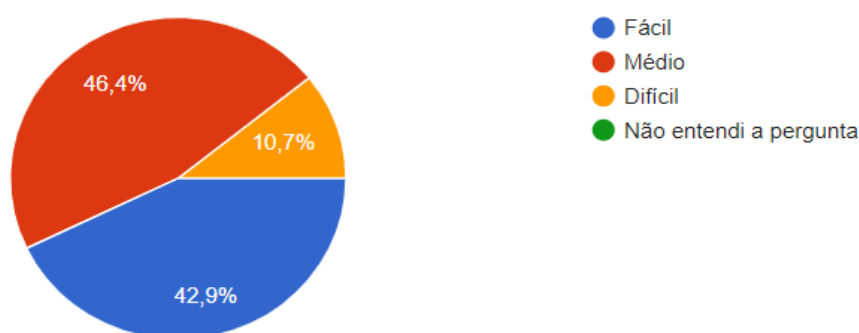
6.2.4 Informações adicionais

Os dados apresentados no Gráfico 74 são uma forma de mensurar a percepção dos respondentes sobre o questionário, além de cada pergunta contar com a opção “não entendi”, que também dispunha dessa finalidade. Assim, o referido Gráfico aponta que 42,9% dos pesquisados consideraram o questionário fácil, 46,4% o caracterizaram como médio e 10,7% como difícil. É importante salientar que esse elevado índice de pesquisados Surdos que classificaram o questionário como fácil ou médio demonstra que a tradução em Libras, bem como uma escrita fácil e o uso de imagens foram fundamentais para que os Surdos entendessem as perguntas, ainda que alguns respondentes tenham encontrado dificuldade nessa compreensão.

Já o Quadro 27 explicita o motivo pelo qual os respondentes dispõem de dada opinião acerca do questionário, sendo que alguns disseram que era possível ler as respostas, compreender as explicações e entender o intérprete, já outros mencionaram que o instrumento de pesquisa era difícil ou mesmo que não sabiam responder as questões com a própria experiência. O Quadro 28, por sua vez, apresenta as sugestões de melhorias dos Surdos e algumas respostas obtidas salientam o desejo desses sujeitos em aprender o português, de adquirir mais experiência e conhecimento, bem como a vontade de receber mais informações. Também teve respondente que classificou a pesquisa como muito interessante e outro que destacou a importância de os Surdos saberem a capacidade que dispõem no trabalho.

Gráfico 74 - Opinião dos respondentes sobre o questionário

28 respostas



Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 45 (Apêndice S).

Quadro 27 - Motivo pelo qual os respondentes dispõem de dada opinião acerca do questionário

Porque conseguir ler e resposta
Da pra entender explicoes
Não fácil palavras português difícil
E muito complicado entender
Sim
Porque explica muito bem.
normal
Porque eu não sei responder com própria experiência.
Pq tinha intérprete quadrinho no video explicação informação melhor.
Seus perguntam e difícil que eu entendi mais clara
Pq sim difícil
Sim
As vezes falta explicar
Por que gostaria pela informação surdos que importante pela profissionais

Sei ler e escrito
Depende eu entendo e mas muito bom aprender vida

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 45.1 (Apêndice S).

Quadro 28 - Informações adicionais dos respondentes

Gosta de estudar vontade aprender português e ler
sente mesmo normal
Sim quero aprender mais experiência e conhecimento
Sim pouco português
Quero mais informações novidades
Não.
Sim
Ñ
gostei
Sim
Sim. Muito bom interessante
Sim
Sim entendi informações
Sim
Excelente! Importante os surdos que sabem capacidade no trabalho.
Sim agradeço
Sim amo informação e aprender coisa
SIM, MAIS IMPORTANTE INFORMAÇÃO

Fonte: Extraído do *Google Forms* com base nas respostas dos Surdos à Questão 46 (Apêndice S).

6.3 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INCLUSIVA: CONSTRUINDO SIGNIFICAÇÕES A PARTIR DA PESQUISA EMPÍRICA

A comunicação organizacional inclusiva é uma terminologia proposta nesta investigação como contribuição aos estudos acerca da comunicação organizacional, já que esta área do saber deve estar cada vez mais habilitada a lidar com a diversidade, que permeia o ambiente laboral, e os profissionais de comunicação precisam entender, desde o período de formação, a essencialidade de sua atuação para a inclusão social. Contudo, os estudos acerca dos sujeitos que compõem a organização devem ser particularizados, pois se o profissional de comunicação considerar todas as minorias como um grupo homogêneo, não conseguirá alcançar êxito com nenhum deles. Por isso, é fundamental que os investigadores se dediquem a esvair-se de conceitos pré-concebidos e a conhecer o outro, de modo a compreender as formas mais adequadas de se comunicar com ele.

Desse modo, esta investigação se dedicou, especificamente, aos Surdos e convida outros estudiosos da área de comunicação a se aprofundarem no conhecimento desses sujeitos, bem como das pessoas com deficiência visual, física, intelectual, entre outras minorias, que dispõem de suas singularidades. Como se pode notar, a partir das pesquisas bibliográfica e documental, os estudos acerca da inclusão social na área de comunicação são bastante incipientes. No entanto, um pensamento que perpassa estudiosos como Mainieri (2010), Marchiori (2008a), Baldissera (2019) e tantos outros alerta sobre a necessidade de a comunicação organizacional não ser concebida apenas sob um caráter instrumental e/ou técnico, mas também com uma visão mais ampla, alcançando a cultura organizacional e a identidade corporativa.

Geertz (2008, p. 4) aborda o conceito de cultura sob o aspecto semiótico e afirma que “[...] o homem é um animal amarrado a teias de significados que ele mesmo teceu, assumo a cultura como sendo essas teias e a sua análise; portanto, não como uma ciência experimental em busca de leis, mas como uma ciência interpretativa, à procura do significado”. Assim, a cultura deve ser compreendida como a condição de existência dos seres humanos, como processo no qual os sujeitos conferem sentido às suas ações. Em outras palavras, a cultura efetua-se na mediação das relações das pessoas entre si, na produção de sentidos e de significados. Trata-se de uma variável independente, com sua própria dinâmica, interagindo e moldando as bases sobre as quais o ser humano faz interpretações.

Nesse sentido, a noção de cultura apresentada por Geertz, é bastante fértil para a compreensão da cultura organizacional. [...] A essa luz, infere-se que a cultura organizacional, como rede simbólica, implica tensões relacionais entre indivíduos e grupos de modo a catalisar a significação que será por eles reconhecida e assumida. Portanto, quando dos processos investigatórios, pelo estudo da cultura procura-se elucidar padrões de significação do grupo e explicar interpretativamente a significação que é incorporada às formas simbólicas (BALDISSERA, SÓLIO, 2004, p. 4).

Nessa perspectiva, a comunicação deixa de ser responsabilidade exclusiva de um campo do saber e passa a permear a organização como um todo, tendo em vista a centralidade que ocupa nesses espaços de sociabilidade. Assim, “[...] a comunicação organizacional em perspectiva dos direitos humanos é aquela [...] que se caracteriza por ser dialógica, atualizar disputas de sentidos, ser inclusiva [...]. Nessa comunicação, somos todos polinizadores” (BALDISSERA, 2019, p. 94). Resgatando Tuzzo e Figueiredo (2015, p. 23), “[...] para um indivíduo ser considerado e se sentir de fato cidadão ele deve, primeiramente, sentir-se

pertencente socialmente ao seu meio e nele estabelecer relacionamentos. [...] Portanto, ser cidadão pressupõe [...] relacionar-se, [...] manifestar opiniões, dialogar, [...] comunicar-se”.

Com isso, destaca-se, mais uma vez, que o pertencimento social está diretamente conectado à comunicação, por isso, retomando elementos norteadores desta investigação, este estudo defende a tese de que a inclusão dos Surdos nas organizações, enquanto prática social, tem como pré-requisito a transposição das barreiras comunicacionais e a viabilização das interações entre os sujeitos em sua diversidade. Concebendo a comunicação em um sentido mais amplo, pode-se dizer que para além dos percalços eminentemente comunicacionais na dialogicidade entre os Surdos e os ouvintes, a comunicação é, também, um elemento essencial para a promoção do conhecimento acerca da diversidade e para a conscientização da sociedade contra a prática do preconceito e da discriminação de qualquer espécie.

Em busca de respostas à questão norteadora desta investigação (Como o profissional de comunicação pode contribuir para que os Surdos se sintam parte das organizações?), bem como a um dos desdobramentos atrelados a essa indagação central (Quais as dificuldades que os Surdos enfrentam cotidianamente para desenvolver o trabalho deles?) é importante salientar que a partir dos dados extraídos dos Surdos das Organizações A e B, nota-se que a barreira comunicacional explicitada, respectivamente, pelos Gráficos 34, com o percentual de 67,6%, e 71, com 71,4%, predomina entre os respondentes. Esses dados reforçam, ainda mais, a necessidade, evidenciada pelo objetivo geral deste estudo, de se compreender a inclusão dos Surdos nas organizações a partir de uma perspectiva essencialmente comunicacional.

Seguindo à procura de respostas para a questão-problema, bem como a mais uma de suas indagações adjacentes (Quais procedimentos deveriam ser adotados para se implantar uma comunicação organizacional inclusiva?), apresentam-se, a seguir, diversos conselhos trazidos pelos entrevistados ouvintes sobre a contribuição dos profissionais de comunicação para a constituição de uma comunicação organizacional inclusiva. Nesse sentido, o entrevistado especialista, que dispõe de mais de 33 anos de experiência na interação cotidiana com os Surdos, afirma que

“é muito importante que o profissional de comunicação tenha um embasamento de quem é essa pessoa surda. Simplesmente porque ele sabe as formas alternativas de comunicação, não quer dizer que ele vá ter êxito imediato com relação à surdez”
(Entrevistado E, Apêndice I, Questão 39).

Esse conselho é bastante interessante e está no cerne da atividade dos profissionais de comunicação, em especial das Relações Públicas, que devem, primeiramente, conhecer os sujeitos com os quais as organizações se relacionam e, a partir disso, estabelecer as formas

mais adequadas de se comunicar com eles. Para que isso ocorra, tais profissionais precisam imergir nas comunidades Surdas, repletas de singularidades, que os ouvintes, leigos nessa temática, nem imaginam. Assim, quando o entrevistado especialista sugere que os profissionais de comunicação busquem conhecer os Surdos, essa compreensão é bem mais profunda do que apenas uma informação superficial acerca desses sujeitos, pois faz-se necessário, realmente, mergulhar no desconhecido e construir novos aprendizados.

Não se trata de incluir os Surdos a um mundo ao qual eles não pertençam, mas de conhecer a cultura que os identifica e a partir de então propor ações inclusivas,

“[...] porque [...] a probabilidade de não dar certo é muito grande, se você não conhecer quem é esse ser visual” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 39²⁴⁷).

Assim, está mais que evidente a necessidade de os profissionais de comunicação conhecerem os Surdos, de modo cada vez mais singularizado, para que possam estabelecer maneiras adequadas de se comunicar com eles e contribuam com outras áreas da organização no intuito de encontrar formas alternativas de comunicação. Desse modo, o aprendizado resultante desta investigação, tanto no âmbito das Organizações A e B quanto com a experiência do especialista, podem auxiliar nesse sentido.

Conforme evidenciado pelo Quadro 16, que apresenta os resultados advindos das informações que os pesquisados Surdos da Organização A gostariam de acrescentar, eles ressaltam a importância da comunicação, do crescimento profissional, das empresas oferecerem cursos de Libras e de contratarem funcionários Surdos e intérpretes. Já o Quadro 28, por sua vez, apresenta as sugestões de melhorias dos Surdos da Organização B e algumas respostas obtidas salientam o desejo desses sujeitos em aprender o português, de adquirir mais experiência e conhecimento, bem como a vontade de receber mais informações. Assim, pode-se dizer que o desejo de adquirir novos saberes e de se comunicar está no âmago da inclusão dos Surdos nas organizações.

Portanto, se

“[...] os profissionais de comunicação [...] trabalhassem para entender essa área da surdez, dariam um curso de capacitação perfeito para os RHs, [...] e não somente RH, pois muitas instituições têm [...] centrais de acessibilidade [...] em um círculo vicioso de exclusão [...]” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 38²⁴⁸).

²⁴⁷ 39- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações)

²⁴⁸ 38- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

Nessa mesma direção, o conselho de um dos entrevistados da Organização A

“[...] é procurar o surdo [...] igual você fez. Eu fico muito feliz por você ter procurado, porque é isso, é isso que falta. É não enxergar uma problemática e sim uma solução. É acrescentar todo mundo nessa roda, porque ela vai girar” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 28²⁴⁹).

Para outro entrevistado,

“[...] optar pela linguagem visual é o principal [...], [...] como infográficos, mapas, fotos, tudo que visualmente for possível expandir, para os surdos, é um ótimo aliado [...] e nesse intuito de ações de comunicação para interagir, [...] as mídias sociais, para eles, são o máximo” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 26²⁵⁰).

Ademais,

“promover trabalhos acessíveis, principalmente, conforme as normas da ABNT de acessibilidade comunicacional e procurar ter um conhecimento em Libras, porque, desse modo, você vai encontrar as necessidades, as melhores formas de se comunicar com os surdos” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 25²⁵¹).

Já para outro entrevistado da Organização A,

“[...] é muito interessante a gente conhecer a história dos surdos, quando nós conseguimos compreender a história deles, existe uma sensibilidade maior em aderir, despertar ou provocar essa disposição em relação aos surdos” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questões 23 e 24²⁵²).

Um dos entrevistados da Organização B, por sua vez, aconselha a

“[...] conhecer as particularidades da deficiência, [...] entrar na comunidade e tentar envolvê-los, [...] pensar a partir do ponto deles, mas mais do que isso, é [...] trazê-los para perto e [...] desenhar a comunicação [...] com eles. Porque, senão, não vai dar certo” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 28²⁵³).

Nessa mesma linha, outro entrevistado também afirma que é preciso

“[...] entender a comunidade para poder ter uma base sólida daquilo que você vai apresentar, [...] vai buscar, porque eu acho que quando você está na área de comunicação, você compra a briga, [...] porque se não é algo que você acredita, aquilo

²⁴⁹ 28- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

²⁵⁰ 26- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

²⁵¹ 25- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

²⁵² 23- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações) / 24- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)

²⁵³ 28- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

ali não vai ser um trabalho muito bom” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 26²⁵⁴).

Além disso, esse mesmo entrevistado destaca que

“[...] a área de comunicação é ainda o que falta. Nós [...] vamos ter visibilidade quando entrar a área de comunicação, que ainda é muito precária para essa questão nas organizações” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 26²⁵⁵).

Outro entrevistado aconselha acerca da necessidade de se ter

“[...] algum tipo de acesso aos surdos, por meio de leituras ou de conversas com alguém que trabalhe com eles, para abrir a mente em relação a esse outro, que é tão diferente. Depois, [...] tentar pensar como a minha mensagem vai chegar a essa pessoa [...]. Usem mais recursos visuais” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 25²⁵⁶).

Por fim, um dos entrevistados afirma que é preciso

“[...] primeiro se apropriar, entender, ter um olhar além do técnico, ter um olhar humano para esse foco, porque, a partir disso, [...] o profissional vai ter mais cuidado na criação de uma campanha, na ação de estimular a comunicação, na ambientação, na apropriação desse surdo [...]” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questões 23 e 24²⁵⁷).

Assim, o profissional de comunicação adquire mais sensibilidade e começa a pensar nas

“[...] ações, do mais simples, seja em um mural, em um aviso no mural, seja entendendo mais de Libras, e, principalmente, no olho no olho, de ter uma atenção, de ter um cuidado ali com aquele colaborador” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questões 23 e 24²⁵⁸).

Com esses trechos extraídos dos entrevistados, sacramenta-se a importância da comunicação para a inclusão dos Surdos nas organizações e reforça-se, sobremaneira, a necessidade de os profissionais de comunicação adentrarem nas comunidades Surdas e

²⁵⁴ 26- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

²⁵⁵ 26- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

²⁵⁶ 25- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

²⁵⁷ 23- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações) / 24- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)

²⁵⁸ 23- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações) / 24- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)

buscarem conhecer esses sujeitos em suas singularidades e não apenas de modo superficial, tendo em vista que se trata de uma cultura visuoespacial e não oral-auditiva, que a grande maioria desses profissionais desconhece.

Como se pode notar, ao longo desta investigação, é evidente que a existência de uma comunicação organizacional inclusiva, que permeie o cerne da organização, ainda não é uma realidade no país. Até porque, de modo geral, a literatura acerca dos estudos da comunicação organizacional, mesmo para os grupos majoritários, como os ouvintes, ainda se concentra, prioritariamente, no âmbito da organização comunicada, conforme Baldissera (2009, 2019), coadunando, também, com a instrumentalidade do processo comunicacional arraigado nas práticas predominantes dos profissionais desse campo do saber. No entanto, algumas iniciativas, ainda que sejam técnicas e não representem, necessariamente, mudanças culturais no ambiente corporativo, demonstram a viabilidade dessa forma de comunicação.

Assim, em caráter ilustrativo, exibem-se, neste tópico, *frames* de uma das campanhas do Tribunal Superior Eleitoral (TSE)²⁵⁹, realizada em 2018, sobre o e-Título, que “[...] apresenta uma composição de signos envolvendo imagens, textos escritos, áudio e a intérprete de Libras”, ou seja, “[...] utiliza diversos meios para compor, de forma coesa e coerente, seu discurso” (BRITO, 2018, p. 53). Desse modo, essa propaganda contempla Surdos com diferentes habilidades linguísticas e, concomitantemente, a mensagem veiculada alcança os ouvintes, isto é, atende, ao mesmo tempo, essas duas constituições identitárias e culturais, demonstrando que o esforço em incluir os Surdos às organizações é agregador e não dissonante. Assim, para o Entrevistado E (Apêndice I, Questão 33²⁶⁰):

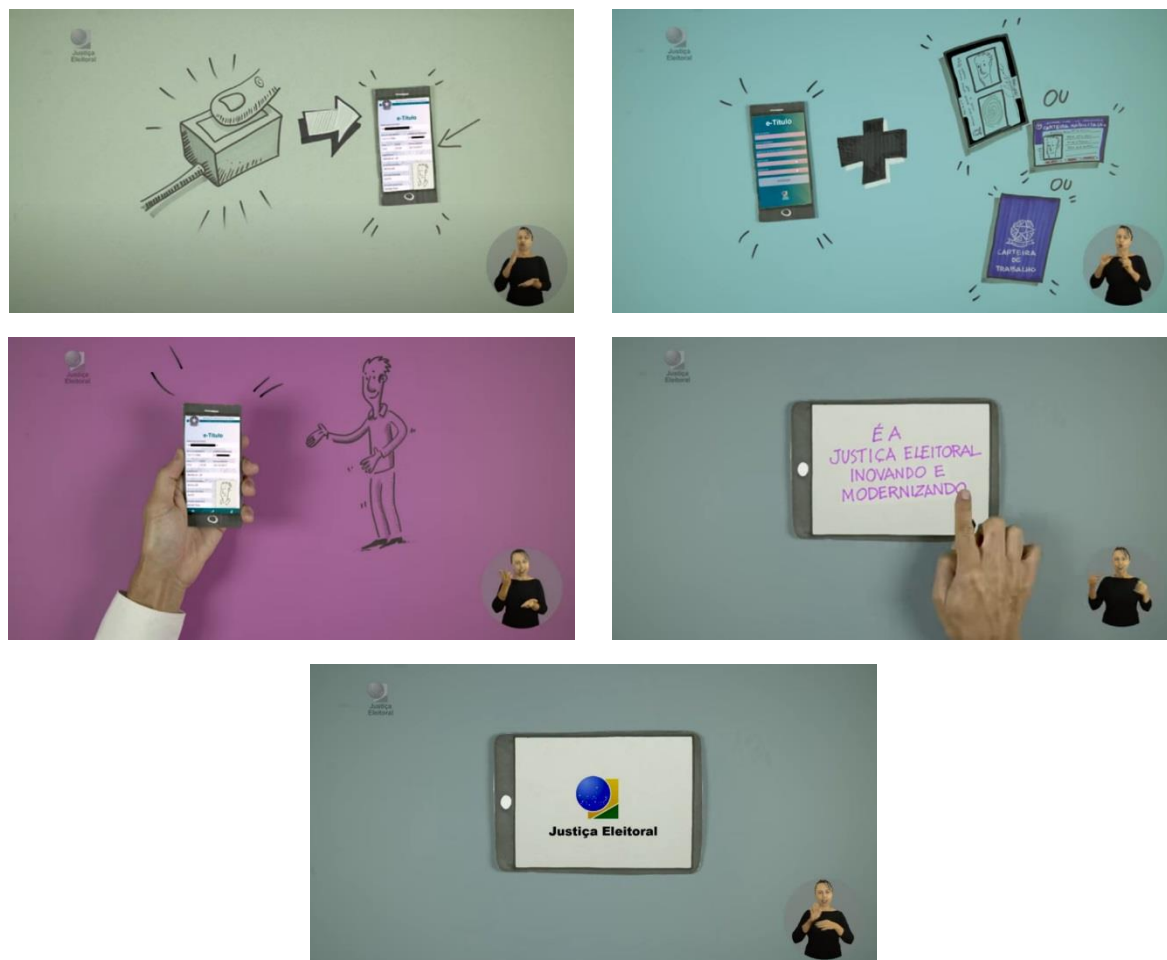
“[...] um exemplo que bombou nas mídias sociais, uma propaganda do Tribunal Superior Eleitoral, que traz uma questão tecnológica interessante: traz a imagem, traz a legenda e traz intérprete de Libras se relacionando com a imagem. Desse modo, fecha, completamente, a questão da comunicação e o surdo se sente pleno, ele se sente valorizado por causa da Libras, ele se sente valorizado por causa da imagem, ele se sente valorizado por causa da legenda e ele se sente parte da sociedade. [...] Isso acontece em uma frequência muito baixa, porque a pessoa que vai fazer uma propaganda dessa tem que ter uma percepção de que público eu vou atender, [...] quais públicos eu vou atingir”.

²⁵⁹ Disponível em: <https://www.tse.jus.br/videos/conheca-a-campanha-do-tse-sobre-o-aplicativo-e-titulo>. Acesso em: 13 maio 2021.

²⁶⁰ 33- Atualmente, os canais de comunicação interna das organizações são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, *folder*, informativo, *intranet*, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

Figura 15 - Campanha inclusiva do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) sobre o e-Título





Fonte: Elaborada pela autora (2021) com base na Campanha Inclusiva do TSE²⁶¹.

Como já destacado, ainda que essa propaganda seja um exemplo pontual de uma comunicação acessível e inclusiva aos Surdos, a partir das habilidades de apreensão de conhecimento desses sujeitos, é uma forma de instigar os profissionais de comunicação a acreditarem que o diálogo com os Surdos é plenamente possível e viável, desde que se reconheça a importância desses sujeitos para a organização e se busque conhecê-los em sua diversidade. Adentrando, primeiramente, no papel do intérprete de Libras nessa veiculação, salienta-se, mais uma vez, que “[...] a língua de sinais vai adquirir para os surdos a mesma função que as línguas orais exercem no desenvolvimento de pessoas ouvintes. As línguas naturais permitem o desenvolvimento do pensamento e a relação com o meio social” (PRADO; MACEDO, 2016, p. 149).

Se a linguagem ocupa um lugar fundamental enquanto signo verbal privilegiado nos processos de mediação social e só se constitui em situações de interlocução

²⁶¹ Disponível em: <https://www.tse.jus.br/videos/conheca-a-campanha-do-tse-sobre-o-aplicativo-e-titulo>. Acesso em: 13 maio 2021.

significativas, apenas a Língua de Sinais cumpre o papel mediador de material semiótico indispensável à elevação das funções psicológicas superiores da pessoa surda. Nesse sentido, reconhecemos a Língua de Sinais como a objetivação da realidade material do signo na consciência surda, funcionando como elemento agregador das comunidades de surdos que se caracterizam por compartilhar, além da língua, valores culturais, hábitos e modos de socialização próprios (FERNANDES, 2012, p. 39).

“Considerando as reflexões anteriores e certos de que a língua de sinais deve ser a primeira língua (L1) da criança surda, não se pode deixar de considerar a importância da Língua Portuguesa escrita como segunda língua (L2) de um surdo brasileiro” (PRADO; MACEDO, 2016, p. 147). Para tanto, “podemos afirmar que existe uma didática específica desenvolvida em contextos de Educação Bilíngue (LIBRAS, português) que tem como predominância os processos de letramento visual enriquecidos dos artefatos multimídia contemporâneos” (TAVEIRA; ROSADO, 2016, p. 177). “Se o aluno surdo não escuta, não poderá aprender a ler e escrever por meio da relação fonema/grafema. Esse processo só poderá acontecer com experiências visuais. Sendo assim, precisamos fazer uma reflexão sobre a concepção de texto e no entendimento deste separado da oralidade” (PRADO; MACEDO, 2016, p. 151).

Nessa interconexão entre áudio, texto, imagem e língua de sinais, a propaganda do TSE destaca-se por sua mensagem acessível e inclusiva, pois para as pessoas Surdas é essencial a “[...] criação de estratégias visuais em Libras e em língua portuguesa escrita que possam servir como estímulo ao pensamento [...], ao mesmo tempo em que sirvam de veículo de conceitos sociais e interação com o meio em que elas vivem” (PRADO; MACEDO, 2016, p. 147). É importante salientar que os Surdos “[...] com frequências e intensidades sonoras muito abaixo da região da fala humana e que enfrentam barreiras comunicacionais impostas pela sociedade se esforçam para desvendar os significados que lhe são apresentados oralmente por questões de natureza fisiológica” (BRITO, 2018, p. 50).

Isso significa dizer que “em função da ausência do sentido da audição, o surdo entende o mundo e se relaciona com ele por meio da visão. Sendo assim, para o aprendizado da leitura e da escrita, faz-se necessário considerar o aspecto visual desse processo” (PRADO; MACEDO, 2016, p. 150). “O letramento da pessoa surda, ou o que significa ser letrado para um surdo, está em jogo diante do discurso e da prática de didáticas visuais diferenciadas. Isso demanda o entendimento de letramento visual no contexto da surdez” (TAVEIRA; ROSADO, 2016, p. 179). Conforme Carvalho e Aragão (2015, p. 15), “o termo letramento visual [...] refere-se às competências no uso da linguagem verbal, no uso das imagens (estáticas e em

movimento) e no uso de recursos computacionais para construir e interpretar significados”, conforme observado no trecho extraído do Entrevistado E, que também destaca a pantomina.

“Quando você casa a imagem com o texto, fecha a compreensão, fecha o que eles chamam... os surdos utilizam muito, de contextualização, que nós chamamos de coerência e coesão. É dar essa coerência e coesão ao discurso e fica mais claro, mais fácil de ser compreendido e a possibilidade de erro diminui muito. Essa união do texto imagético com o texto escrito, o surdo gosta muito. [...] Quando não é uma área que, por exemplo, consiga conciliar imagens, muitas vezes eles fazem a pantomima, que é uma teatralização que utiliza muito o exemplo. [...] Então, os surdos utilizam esse artifício de teatralizar para poder se comunicar, para poder desenvolver essa empatia ou essa comunicação, para saber se realmente é aquilo que ele está entendendo ou não. É muito comum isso acontecer também” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 31²⁶²).

Pode-se dizer que, além da janela de libras, a propaganda do TSE valeu-se do letramento visual para garantir a efetividade da comunicação com os Surdos, a partir das experiências de apreensão do conhecimento desses sujeitos, adequando sua linguagem a eles, em vez de, como na maioria dos casos, fazer uma mera adaptação do conteúdo inerente à interação oral-auditiva para a visual-motora. “O letramento visual permite que o indivíduo reúna as informações e ideias contidas em um espaço imagético colocando-as no seu contexto, determinando se são válidas ou não para a construção do seu significado” (SILVINO, 2014, p. 168). Desse modo, a codificação e a decodificação de mensagens visuais dependem “[...] da experiência dos sujeitos e com os sujeitos em campo, envolvendo-nos com suas interpretações de mundo para seleção, leitura e significação dessas imagens” (TAVEIRA; ROSADO, 2016, p. 177).

“Trago esse tema à tona com o objetivo de demonstrar a importância do letramento visual na comunicação, no entendimento de práticas sociais de linguagem, [...] recaindo-se sobre o sujeito que faz uso desse letramento, a responsabilidade na compreensão do que se vê” (BRITO, 2018, p. 50), pois “a adequação de objetos ao meio cultural e social também tem influência nos aspectos relacionados à comunicação [...]” (TAVEIRA; ROSADO, 2016, p. 177). “Discutir então letramento para a surdez requer pensar em práticas culturais e sociais: pensar em como os surdos leem e interpretam o mundo a partir de suas singularidades linguísticas e culturais; pensar em como os surdos utilizam social e culturalmente a língua escrita” (LEBEDEFF, 2010, p. 179).

²⁶² 31- Como a chefia se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribui para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas da chefia?

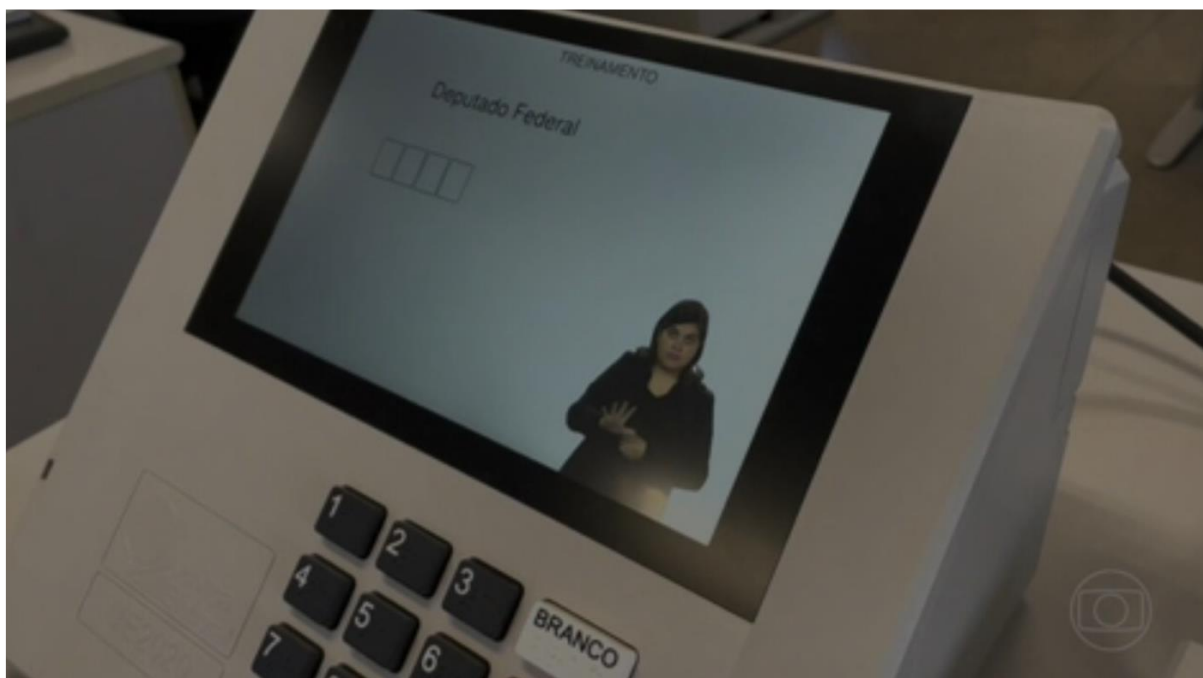
Nessa perspectiva, “[...] quando falamos em letramento visual não estamos pensando, apenas, no uso de imagens. Mas em um conjunto de procedimentos e concepções importantes que [...] priorize a Língua de sinais e que tome como ponto de partida a lógica do pensamento visual de indivíduos surdos” (PRADO; MACEDO, 2016, p. 150). Assim, na conexão imagem, texto e janela de Libras a propaganda do TSE delineia uma vasta gama de possibilidades na interação com os Surdos. Ademais, como afirma Brito (2018, p. 54), o áudio que compõe essa mensagem, não pode ser ouvido “[...] pelos Surdos durante a apresentação na mídia televisiva, mas a expressão da fala pode ser visualizado pelo terceiro elemento do texto, a imagem da intérprete”, que faz uso de sinais e de expressões orofaciais embalada pelo ritmo do conteúdo sonoro presente na veiculação.

Também cabe destacar que nas eleições de 2022 o TSE incluiu, pela primeira vez, a Libras nas urnas eletrônicas, com uma intérprete na tela indicando qual cargo estava em votação. Esse recurso de acessibilidade independe de solicitação ou de cadastro prévio por parte do Surdo, uma vez que foi disponibilizado em todas as urnas eletrônicas do país²⁶³. Adicionalmente, o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, por meio da Escola Judiciária Eleitoral de Goiás, em parceria com a Associação de Surdos de Goiânia e com a Associação das Mulheres Deficientes Auditivas e Surdas de Goiás, promoveu o Projeto “Cidadania em Libras”, com palestras, direcionadas aos Surdos, sobre cidadania, *fake news*, diferenças entre os votos branco e nulo, cargos em disputa nas eleições de 2022, entre outros temas. Além disso, discorreu-se acerca da acessibilidade nas urnas eletrônicas e foram apresentados outros sistemas acessíveis que se encontram nos portais da justiça eleitoral²⁶⁴.

²⁶³ Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2022/09/17/tse-inclui-pela-primeira-vez-a-lingua-brasileira-de-sinais-nas-urnas-eletronicas.ghtml>. Acesso em: 20 set. 2022.

²⁶⁴ Disponível em: <https://www.tre-go.jus.br/comunicacao/noticias/2022/Agosto/eje-go-realiza-projeto-cidadania-em-libras>. Acesso em: 20 set. 2022.

Figura 16 - Urna eletrônica acessível apresentada na reportagem do Jornal Nacional



Fonte: Imagem capturada do Portal da Globo em 20 set. 2022²⁶⁵.

Na sequência, apresenta-se mais um exemplo, trazido pelo Entrevistado E, de comunicação inclusiva como prática organizacional. Assim como a propaganda do TSE (ou mesmo a inclusão de acessibilidade em Libras nas urnas eletrônicas), trata-se de uma ferramenta de comunicação e não, propriamente, de uma mudança cultural em prol da inclusão dos Surdos nas organizações, mas, de qualquer forma, representa um importante instrumento de comunicação com esses sujeitos. Atualmente, os *sites* das entidades e órgãos do executivo federal brasileiro, bem como de outras esferas e instâncias do poder público e, também, do setor privado dispõem de acessibilidade em Libras, por meio de avatares. No entanto, como apresentado no tópico que trata das tecnologias assistivas, essa forma de tradução não é efetiva para a comunicação com os Surdos, uma vez que esses sistemas computacionais não conseguem substituir as interações humanas.

Sendo assim aquele que traduz deve conhecer muito além do que palavras e regras gramaticais, é necessário o contato com a cultura para assim conseguir transmitir com sentido tudo o que está sendo traduzido, quando se traduz algo o ser humano que identifica marcas culturais recria dentro desse novo padrão linguístico o sentido para o texto, quando existe somente a transferência de códigos muitas vezes não pode ser compreendido o sentido, como em metáforas, e expressões idiomáticas (ROCHA; MELGAÇO, 2018, p. 45).

²⁶⁵ Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2022/09/17/tse-inclui-pela-primeira-vez-a-lingua-brasileira-de-sinais-nas-urnas-eletronicas.ghtml>. Acesso em: 20 set. 2022.

Desse modo, os sistemas computacionais disponíveis não contam com inteligência artificial, funcionando como um sinalário, ou seja, um depósito de sinais, pois quando essas plataformas são alimentadas com determinadas palavras, os avatares traduzem o termo solicitado, mas não conseguem apreender o contexto. Assim, muitas vezes, a tradução diverge do conteúdo original, ao passo que tais sistemas não percebem o campo semântico da frase. Além disso, as interações em línguas de sinais se processam por meio de gestos e de movimentos faciais e corporais (BRITO; SILVA; MAYNARDES, 2018), o que exige o contato visual com o outro.

Nesse sentido, os avatares, ainda que executem a sinalização manual, não alcançam o contexto e a expressividade requeridos, reduzindo-se a transmissores de códigos, posto que

“[...] os avatares não têm a inteligência artificial para poder fazer a compreensão da frase como um todo e elaborar a sua tradução. Ele vai sinal-palavra-sinal. [...] Eu posso dizer que ele é um banco de sinais, um sinalário” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 33²⁶⁶).

Quando se perde a noção do contexto, afasta-se, por consequência, da própria dimensão da comunicação, uma vez que a capacidade de interpretação foi prejudicada por trocas parciais e incompletas, pois a língua não se resume à sinalização manual, mas abarca toda uma expressividade que remete ao contexto. No contrafluxo de outros sites que não dispõem de acessibilidade em Libras ou buscam nos avatares uma forma de se comunicar com os Surdos, o portal da Coleção Letras-Libras da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)²⁶⁷, destacado no fragmento a seguir, extraído do Entrevistado E, conta com intérprete de Libras para a tradução dos conteúdos, que também estão disponíveis em Língua Portuguesa escrita.

Trata-se de uma página enxuta e com caminhos bem delineados para facilitar a navegabilidade desses sujeitos, bem como de outros interessados que dispõem de habilidades comunicacionais diversas dos Surdos, isto é, os ouvintes.

“Quando você vê essa questão de que, por exemplo, os sites precisariam ser acessíveis, dificilmente você encontra um site acessível para surdos. Quando alguém me pede para mostrar uma página, um website que seja acessível, eu falo para a pessoa ver a Coleção do Letras-Libras da Universidade Federal de Santa Catarina porque são links que você clica e toda vez que você clica em um link abre uma janela de vídeo com uma pessoa

²⁶⁶ 33- Atualmente, os canais de comunicação interna das organizações são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, folder, informativo, intranet, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

²⁶⁷ Disponível em: <http://libras.ufsc.br/old/public/colecaoletraslibras/>. Acesso em: 13 maio 2021.

sinalizando sobre aquele conteúdo que consta ali. Isso é você pensar na acessibilidade” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 33²⁶⁸).

Figura 17 - Portal acessível da Coleção Letras-Libras da UFSC

The image shows two screenshots of the UFSC Letras-Libras portal. The top screenshot is the main page, which features a yellow header with 'Educação' and 'Secretaria de Educação a Distância'. Below the header, there is a blue banner with the 'Letras LIBRAS coleção' logo and a circular photo of a woman. To the right of the photo, there are three colored circles representing different axes of formation: 'Eixo de formação básica' (light blue), 'Eixo de formação específica' (dark blue), and 'Eixo de formação pedagógica' (green). The bottom screenshot shows a specific page for 'Estudos Linguísticos' under the 'Eixo de formação pedagógica'. It has a navigation menu with 'Apresentação', 'Conteúdos', 'Atividades', and 'Créditos'. The main content area contains a 'Vídeo Flash(Vídeo Flash)' section and a 'Leia o texto' link. At the bottom, there is a 'Glossário' icon.

²⁶⁸ 33- Atualmente, os canais de comunicação interna das organizações são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, *folder*, informativo, *intranet*, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

APRESENTAÇÃO

Inicialmente, seremos apresentados aos objetivos gerais do curso. Na unidade 1, vamos definir a lingüística e ver que ela é uma ciência que faz interface com várias outras ciências, como a psicologia, a biologia, a sociologia, etc. Vamos ver ainda como é difícil definir língua e linguagem de uma maneira única. Primeiro, porque cada área de interface da lingüística vai ressaltar um aspecto da língua em detrimento de outro. Segundo, porque a definição de língua e linguagem vai depender de cada uma das mais variadas teorias lingüísticas. Cada uma delas se constrói a partir de um entendimento particular do que é língua e do que é linguagem. É isso o que vamos ver nas unidades 2 e 3.

Na unidade 2, vamos conhecer a visão de língua e linguagem daquele que é considerado o pai da lingüística moderna, Ferdinand de Saussure. Saussure foi um suíço que viveu até 1913. Sua teoria sobre a língua, proposta durante suas aulas na Universidade de Genebra, continua a ser estudada até hoje, e está na base de muitas teorias mais recentes. Nós vamos ver que Saussure tinha uma visão eminentemente social de língua.

Fonte: Coleção Letras-Libras da UFSC²⁶⁹

Mais um exemplo de comunicação acessível aos Surdos são as entrevistas realizadas pelo Programa Conexões da TV UFG²⁷⁰, transmitidas, ao vivo, também pelo *YouTube*, *Facebook* e *Twitter* com os candidatos às prefeituras de Aparecida de Goiânia e de Goiânia nas eleições de 2020. Como se pode observar, tanto durante a abertura do Programa (apresentadora e intérprete de Libras) quanto no transcorrer da entrevista (candidato e intérprete de Libras), a tela foi dividida igualmente entre a apresentadora e o intérprete ou entre o candidato e o intérprete, demonstrando grande respeito aos Surdos, que puderam apreciar a entrevista assim como os ouvintes. Apenas nos momentos em que apareceram a

²⁶⁹ Disponível em: <http://libras.ufsc.br/old/public/colecaolettraslibras/>. Acesso em: 13 maio 2021.

²⁷⁰ Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=AhJPmlqE8lw&ab_channel=TVUFG. Acesso em: 13 maio 2021.

apresentadora, o candidato e o intérprete de Libras é que a janela da apresentadora ficou um pouco maior que a dos outros dois participantes.

No entanto, cabe ressaltar que a janela do intérprete dispõe do mesmo tamanho que a do candidato e está posicionada na parte superior da tela. Assim, além de esses debates prévios contribuírem para que os eleitores Surdos e ouvintes pudessem exercer o seu direito de cidadão em votar com maior conhecimento e clareza acerca dos candidatos e de suas propostas, é possível observar também que os organizadores dessa programação tiveram grande cuidado em tratar os Surdos com equidade em relação aos ouvintes, ao passo que a tela foi distribuída, na maior parte do tempo, de forma harmônica e equilibrada. Além disso, a TV UFG ainda realizou a cobertura ao vivo do dia da votação, com o balanço do pleito e as análises dos cenários municipal, nacional e internacional com especialistas, contando também com interpretação em Libras. O fragmento a seguir, extraído do Entrevistado E, destaca mudanças ocorridas nas campanhas eleitorais em prol da acessibilidade dos Surdos.

“Durante muito tempo, nas campanhas eleitorais, eles simplesmente só colocavam legenda. Só colocavam legenda porque era mais fácil fazer a legenda. Eles chamavam isso de... você colocar o intérprete seria uma sujeira na imagem. Você está competindo a imagem do intérprete com a do político. Então, eles não gostavam disso, mas, com o passar do tempo, começaram a ver que a sociedade se comove mais quando o ambiente está acessível. Eu presto mais atenção naquele político quando tem acessibilidade” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 33²⁷¹).

Figura 18 - Tradução em Libras das Eleições 2020 no Programa Conexões da TV UFG



²⁷¹ 33- Atualmente, os canais de comunicação interna das organizações são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, folder, informativo, intranet, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?



Fonte: TV UFG (2020)²⁷²

Ao apresentar a propaganda do TSE sobre o e-Título, as urnas eletrônicas acessíveis em Libras, o *site* da Coleção Letras-Libras da UFSC e as entrevistas realizadas pelo Programa Conexões da TV UFG nota-se, nessas iniciativas, o respeito aos Surdos. Assim, quando as organizações buscam adequar os seus conteúdos aos Surdos, considerando-os em sua diversidade, é possível perceber um comprometimento com esses sujeitos enquanto cidadãos. Desse modo, como já mencionado, ainda que os exemplos acima destacados abordem ações pontuais e não abarquem a amplitude requerida neste estudo em relação à comunicação organizacional inclusiva, restringindo-se ao que Baldissera (2009, 2019) denomina como organização comunicada, eles demonstram a viabilidade de ações que contemplem o reconhecimento dos Surdos como sujeitos com os quais as organizações precisam estabelecer formas efetivas de se comunicar.

²⁷² Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=AhJPmlqE8lw&ab_channel=TVUFG. Acesso em: 13 maio 2021.

Nessa perspectiva, como já destacado, sabe-se que a comunicação organizacional inclusiva, como elemento basilar das organizações, ainda não se configura como uma prática social. No entanto, aproveitando a experiência do Entrevistado E, realizou-se o seguinte questionamento: Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não? Para ele,

“[...] com certeza, as organizações estão [...] bem diferenciadas hoje. Muito longe de ser o ideal, mas [...] depois de 2005, muitas e muitas vezes, a gente é chamado para poder dar entrevista, para aconselhar legislações que estão sendo criadas [...]. Então, começa a criar notoriedade” (Entrevistado E, Apêndice I, Questão 44²⁷³).

Nesse sentido, nota-se que a legislação brasileira, em especial a que garante aos Surdos os seus direitos linguísticos, foi essencial para a constituição de novos paradigmas acerca da apreensão de conhecimento desses sujeitos, bem como para as progressivas conquistas dessa parcela da população. Outrossim, também se faz necessário mencionar, mais uma vez, a NBR 9050/2020 (quarta edição), que trata da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, a NBR 15290/2016, que dispõe sobre a acessibilidade em comunicação na televisão, a NBR 15599/2008, que trata da acessibilidade da comunicação na prestação de serviços, além de duas das três normas que estabelecem parâmetros de acessibilidade para a televisão digital terrestre, que são a NBR 15610-1/2011, com ferramentas de texto, e a NBR 15610-3/2016, com a Língua Brasileira de Sinais (Libras) (ABNT, 2008, 2011, 2016a, 2016b, 2020).

Além de buscar conhecer os Surdos, bem como a sua história, cultura e identidade, os profissionais de comunicação também devem se inteirar da legislação brasileira acerca dessa temática e dos parâmetros estabelecidos pela ABNT. Com esse rol de conhecimento, os referidos profissionais terão subsídios para constituir uma comunicação organizacional inclusiva, que corresponde à existência de uma cultura comunicacional que compreenda e respeite a singularidade identitária dos Surdos como condição para que esses sujeitos sejam concebidos como cidadãos no âmbito corporativo e, desse modo, não apenas estejam nas organizações por força de lei, mas se sintam, de fato, pertencidos e incluídos a elas.

Essa compreensão acerca da comunicação organizacional inclusiva permaneceu ao longo deste estudo, contudo, tornou-se evidente, a partir da pesquisa empírica, que para se alcançá-la não basta os profissionais de comunicação buscar conhecer os Surdos de modo superficial, mas, ao contrário, faz-se necessário aprofundar-se em novos saberes

²⁷³ 44- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

inimagináveis à primeira vista. Para tanto, tais profissionais devem ser tocados pela alteridade,

“não só por uma questão de trabalho [...], isso aqui é muito mais que uma entrega técnica de trabalho, de cumprimento de prazo, é uma ação que eu, como ser humano, também quero entender mais e quero poder ajudar, quero contribuir [...]” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questões 23 e 24²⁷⁴).

Nessa perspectiva, “o afeto [...] é a sensibilidade que nos abre ao outro, a outros sentidos [...], ele nos desloca diante do estranho e do estrangeiro. Estes nos convidam a percorrer um outro mundo, ou melhor, algo se constitui em uma interferência” (GUIDI; MORICEAU; PAES, 2019, p. 11). Nesse sentido, “destacamos, desde aqui, que assim como o trabalho e a produção, a comunicação também é direito humano” (BALDISSERA, 2019, p. 84). Ao selecionar as Organizações A e B como base desta investigação, não se buscou, de modo algum, a perfeição dessas instituições quanto à inclusão dos Surdos, até porque, modelos ideais ainda não são uma realidade no país.

Contudo, tentou-se evidenciar que, mesmo falíveis, essas organizações estão procurando contribuir, de alguma forma, para que os Surdos tenham melhor qualidade de vida e se sintam parte de uma sociedade que insiste em relegar a diversidade ao anonimato e ao esquecimento. Para que se possa adentrar nessas nuances, faz-se necessário evidenciar mais alguns dados oriundos da pesquisa empírica, a partir de um desdobramento da questão-problema norteadora deste estudo, a saber, que medidas foram efetivamente tomadas pelas organizações em direção à comunicação inclusiva? Antes de trazer respostas, propriamente, para essa indagação, é importante ressaltar que a maior parte dos respondentes Surdos se sentem felizes no trabalho, alcançando os percentuais de 95% na Organização A (Gráfico 28) e de 89,3% na Organização B (Gráfico 65).

Além disso, uma expressiva porcentagem dos pesquisados se sentem incluídos no local de trabalho, abarcando 90,6% na Organização A (Gráfico 29) e 92,9% na Organização B (Gráfico 66). Com esses dados, nota-se que apesar das adversidades, esses sujeitos demonstram um alto índice de satisfação com as oportunidades profissionais que dispõem nessas organizações. No tocante ao que a Organização A faz em relação à comunicação inclusiva, um dos entrevistados afirma que

²⁷⁴ 23- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações) / 24- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)

“quando a gente fecha um contrato, é dado curso de Libras aos servidores, ministrado por um professor surdo” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 26²⁷⁵).

Ademais, esse entrevistado salienta que a Organização A busca

“[...] colocar o surdo muito como independente. Não ficar sempre dependendo do intérprete [...]. [...] Às vezes, chega um surdo que não tem tanto domínio da Libras, mas o visual, a sua expressão facial, a sua leitura labial [...], isso é muito importante” (Recursos Humanos, Organização A, Apêndice J, Questão 29²⁷⁶).

Para outro entrevistado da Organização A,

“[...] a gente consegue quebrar os limites de convivência entre os surdos e os ouvintes, [...] tem alguns [...] ouvintes que começaram, por conta própria, a fazer curso, outros que começaram a aprender [...] na hora do lanche, a gente nota que há um interesse nessa comunicação” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 11²⁷⁷).

“A gente foi conseguindo fomentar essa troca entre os colegas a partir das duplas de trabalho [...], sempre um surdo e um ouvinte” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 22²⁷⁸).

É importante salientar, também, que há

“[...] um programa de educação, [...] para inserir os colaboradores que têm interesse em fazer o curso de Libras cedido pela própria Organização A” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 24²⁷⁹).

Além disso,

“[...] pela manhã, [...] eu dou o recado para a equipe ouvinte primeiro, encerro e [...] faço a tradução em Libras para os surdos, [...] se for por texto no WhatsApp, a gente vai fazer essa adaptação e no outro dia a gente vai comunicar presencialmente, traduzindo” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 19²⁸⁰).

Cabe destacar, ainda, que para esse entrevistado, os gestores têm

“[...] um papel de motivar [...]. Os esforços são para que eles se sintam bem acolhidos, mas [...], por exemplo, daqui a pouco esses desenhos que foram feitos, todos aqueles aparatos estéticos vão sumir e, às vezes, some também um pouquinho o sorriso no rosto deles [...]” (Chefe, Organização A, Apêndice K, Questão 27²⁸¹).

²⁷⁵ 26- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

²⁷⁶ 29- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

²⁷⁷ 11- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

²⁷⁸ 22- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos na equipe? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?

²⁷⁹ 24- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

²⁸⁰ 19- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes ao trabalho?)

²⁸¹ 27- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

Outro entrevistado, por sua vez, afirma que

“a maior parte dos trabalhos em que os surdos são alocados na Organização A, desde que são contratados, já contam com acessibilidade para eles. Porque [...] tendo o intérprete, vai ter acessibilidade para o surdo, ou ao menos alguém que tenha conhecimento em Libras” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 14²⁸²).

Outrossim, para esse entrevistado, os surdos

“[...] têm acesso às informações referentes ao trabalho por meio da Libras, de manuais de instrução também e de contextualizações. O mais importante e real para estar trazendo para os surdos no dia a dia é contextualizar uma determinada situação” (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 19²⁸³).

Ele também ressalta que a Organização A incentiva a comunicação com os Surdos por meio da *“empatia. Nada sobre nós sem nós”* (Colega de Trabalho, Organização A, Apêndice L, Questão 23²⁸⁴).

“Nós sempre estamos desenvolvendo diagnósticos de gestão de pessoas e processos para identificarmos e traduzirmos as principais necessidades de aplicação de informações, de desenvolvimento de competências comportamentais ou técnicas, por meio de campanhas educativas, cartilhas ou vídeos. [...] Existe uma linha de atenção [...] de como essa informação vai chegar até o surdo. Nós entendemos que a forma de compreensão do surdo é muito voltada para o aspecto visual, que é a primeira língua dele. Nós tentamos fazer com que o nosso material atenda todos os níveis de deficiência, mas com um olhar atencioso à questão do surdo” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 6²⁸⁵).

Esse entrevistado utiliza muito

“[...] nos cursos e palestras [...] dinâmicas [...]. A maneira lúdica de trabalhar com imagens, de trabalhar com cores, com situações de problemas, [...] a construção de ideias [...], [...] de estruturas por imagens [...] e [...] toda palestra, claro, [...] todo curso tem um intérprete” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 15²⁸⁶).

Além do mais, salienta que

“em todas as mídias que utilizamos, nós buscamos a acessibilidade [...]. É impossível nós pensarmos em comunicação com o surdo sem sermos sensíveis a essa necessidade de adaptação” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 16²⁸⁷).

²⁸² 14- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

²⁸³ 19- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes ao trabalho?)

²⁸⁴ 23- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

²⁸⁵ 6- Qual a sua função na área de Comunicação desta organização?

²⁸⁶ 15- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes à organização?)

²⁸⁷ 16- Atualmente, os canais de comunicação interna desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, folder, informativo, intranet, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

Complementarmente, traçando um paralelo entre a comunicação escrita e as imagens, ressalta que

“[...] às vezes só a imagem [...] vai trazer um resultado muito rápido, [...] por isso que, muitas vezes, trabalhar um tema em uma palestra me exige um tempo de pesquisa de imagens muito superior do que se eu tivesse só fazendo uma construção de um treinamento para o ouvinte” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 17²⁸⁸).

Nessa perspectiva, quando questionado se a Organização A estimula a comunicação com os Surdos, esse entrevistado responde que

“bastante, bastante. Os cursos de Libras são uma forma muito presente, tanto que são oferecidos aos servidores dos contratos e ao público em geral” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questão 21²⁸⁹).

Como se pode notar, a Organização A é um exemplo bastante expressivo de inclusão dos Surdos ao ambiente de trabalho, ainda que se tenha consciência, como salientado pelos próprios entrevistados, que mesmo nessa instituição a inclusão seja um processo em contínuo aperfeiçoamento e progressão. É possível vislumbrar, por meio dessas acepções, que os meios de comunicação são adequados aos Surdos, ou seja, pensados e concebidos a partir de uma dimensão visuoespacial. Sabe-se que para as organizações, de modo geral, não é trivial promover a inclusão dos colaboradores Surdos com tamanha efetividade, contudo, também não se pode conceber que a exclusão desses sujeitos seja um caminho aceitável.

Faz-se necessário buscar inspirações em modelos como esse, da Organização A, ou mesmo naqueles exemplos complementares trazidos pelo Entrevistado E, que demonstram o quanto é possível ser mais inclusivo, de modo que os Surdos se sintam pertencidos ao ambiente organizacional e, por consequência, felizes no desempenho de suas atividades laborais. Para tanto, é evidente, com o conhecimento constituído a partir da pesquisa empírica, que a comunicação é um elemento essencial nesse caminho de transformar normas legais em práticas sociais, resignificando os processos identitários que fluem no ambiente corporativo e se renovam, continuamente, com as mudanças que emergem na sociedade.

Ao questionar um dos entrevistados da Organização B em relação à instituição estar ou não preparada para entrevistar Surdos na seleção de emprego, esse respondente disse que

“o programa está, as unidades não. Por conta da linguagem, dos sinais de Libras, a linguagem brasileira de sinais. [...] Nas unidades, nós selecionamos os surdos utilizando a Língua Portuguesa” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 12²⁹⁰).

²⁸⁸ 17- Como os Surdos têm acesso às informações internas da organização?

²⁸⁹ 21- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

²⁹⁰ 12- Esta organização está preparada para entrevistar os Surdos na seleção de emprego? Por quê?

“Os surdos das unidades têm habilidade da leitura do português. [...] No programa, o nosso foco é desenvolver essa habilidade, mas nas unidades não. Nas unidades, a gente já tem essa facilidade” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 15²⁹¹).

Esse mesmo entrevistado ainda salienta que

“hoje não existe um plano [...] nas unidades para [...] facilitar a comunicação [...]. [...] Eu até acredito que quando o surdo sai da bolha do programa também deve levar um baque, porque aqui ele tem uma estrutura que quando ele vai para o mercado de trabalho, ele não vai encontrar” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 25²⁹²).

Quando indagado se a Organização B incentiva a comunicação com os Surdos, na opinião desse entrevistado,

“não, não estimula, infelizmente. Se estimula, estimula pouco, mas não” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 26²⁹³).

Esse entrevistado também salientou que

“a gente capacita, a gente não inclui. [...] Se o programa capacita e [...] eles têm uma estrutura diferenciada, imagine nas unidades. Nas unidades, a gente nem capacita e nem inclui [...], hoje a gente respeita a diversidade, agora a gente precisa caminhar, que é fomentar a inclusão” (Recursos Humanos, Organização B, Apêndice N, Questão 30²⁹⁴).

Vale salientar que esse entrevistado e o que participou desse levantamento de dados como representante da comunicação não atuam exclusivamente com os Surdos do programa promovido pela Organização B, diferentemente do chefe e do colega de trabalho. Assim, por vezes, as opiniões desses entrevistados são conflitantes e confrontam-se, também, com a própria percepção dos Surdos participantes do programa quanto ao sentimento de inclusão social que experimentam na Organização B. Cabe ressaltar, mais uma vez, que esta pesquisa limitou-se às respostas dos Surdos presentes no programa, já que a Organização B entendeu que não seria viável entrevistar os que se encontram nas unidades. Assim, para o chefe, os Surdos da Organização B, referindo-se ao programa, sentem-se

“[...] abraçados e são muito gratos. A gente vê, nos depoimentos ao final do curso, que os surdos são muito gratos à Organização B, porque eles entendem que é uma empresa que os acolheu diferente das outras” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 11²⁹⁵).

²⁹¹ 15- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

²⁹² 25- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

²⁹³ 26- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

²⁹⁴ 30- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

²⁹⁵ 11- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

Em referência à comunicação, no âmbito do programa, esse entrevistado afirma que

“[...] as aulas são desenvolvidas, também, por [...] vídeos [...] constituídos por imagens. A comunicação é feita por imagens e pela escrita também, complementando a Libras. A entrevista de seleção dos nossos colaboradores é realizada em Libras” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 19²⁹⁶).

Adicionalmente, esse entrevistado afirmou, em referência ao modo como os colegas de trabalho se comportam com a presença dos Surdos na equipe, que, no programa,

“[...] o colega de trabalho também é surdo. [...] Agora, [...] tudo que é burocrático e administrativo [...], eu sempre estou no escritório central para atender o surdo, [...] porque [...] não tem outra pessoa [...] para facilitar essa comunicação” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 22²⁹⁷).

Os Surdos participantes do programa

“[...] recebem direto da área de comunicação o que vai na mala direta para todos os funcionários. Eles também são funcionários, eles também recebem todas as notícias [...], mas nada específico para eles. [...] Hoje, nós adaptamos esse trabalho da comunicação para os surdos [...]” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 22²⁹⁸).

Na opinião desse entrevistado, a Organização B estimula a comunicação com os Surdos, pois

“só o fato de o programa ser na língua deles, [...] já é um grande incentivo [...]. A gente tem vários funcionários, inclusive no RH, que tem curiosidade em relação à Libras. Então, a gente está sempre incentivando” (Chefe, Organização B, Apêndice O, Questão 24²⁹⁹).

Já outro entrevistado reforça a ideia de que, no programa,

“[...] todos se comunicam em Libras [...]. Nós também desenvolvemos outras formas de comunicação, porque a gente incentiva o conhecimento bilíngue dos surdos [...] e eles têm acesso [...] às informações por vídeo em Libras ou por escrito [...]” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 17³⁰⁰).

²⁹⁶ 19- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes ao trabalho?)

²⁹⁷ 22- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos na equipe? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?

²⁹⁸ 22- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos na equipe? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?

²⁹⁹ 24- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

³⁰⁰ 17- Como a chefia se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribui para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas da chefia?

Ademais,

“[...] a gente utiliza [...] complementos de textos, de imagens, principalmente, de vídeos, às vezes, de filmes. [...] Eles têm muita dificuldade com algumas palavras do português [...] e a gente utiliza [...] muitas imagens e outros recursos visuais para ajudá-los a compreender o curso” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 19³⁰¹).

Quando perguntado se a Organização B incentiva a comunicação com os Surdos, esse entrevistado afirma que

“[...] a gente sempre está incentivando. Existem iniciativas para o desenvolvimento de um projeto que ensine uma palavra por dia para as pessoas do escritório. É algo inicial, a gente ainda está pensando em como colocar isso na prática [...]” (Colega de Trabalho, Organização B, Apêndice P, Questão 23³⁰²).

Por fim, outro entrevistado, que representa, nesta pesquisa, a área de comunicação do programa, afirma que, devido ao fato de a equipe de recursos humanos da Organização B não estar habilitada para se comunicar em Libras,

“o que a gente faz muito aqui, que o Entrevistado E me ensinou, eu falo: entendeu? A tendência deles é falar que entendeu, por vergonha. Entendi. O que eu falei? Daí, eles me dizem o que eu falei e eu concluo: bom, ele entendeu ou não entendeu” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 15³⁰³).

Esse entrevistado salienta que

“os nossos informativos no mural, os murais hoje são mais dinâmicos, mais didáticos, com mais imagens, mais imagens do que palavras, mas isso foi pensando no público, de forma geral, para ser atrativo. Eu entendo que é atrativo para eles também” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 16³⁰⁴).

Quando indagado se a Organização B estimula a comunicação com os Surdos, esse entrevistado afirma que

“a gente não tem uma campanha, uma ação dedicada a isso. Eu acho que esse é um desafio, um ponto que a gente pode melhorar [...], [...] a gente não tem nenhuma ação direcionada, fora do programa, nas unidades, com esse foco. Com esse foco exclusivo, a gente não tem” (Comunicação, Organização B, Apêndice Q, Questão 21³⁰⁵).

³⁰¹ 19- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes ao trabalho?)

³⁰² 23- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

³⁰³ 15- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes à organização?)

³⁰⁴ 16- Atualmente, os canais de comunicação interna desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, folder, informativo, intranet, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

³⁰⁵ 21- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

Como se pode observar, diferentemente da Organização A, a Organização B não dispõe de uma cultura organizacional na qual os Surdos se sintam acolhidos e incluídos para além do programa de capacitação. Contudo, como os respondentes Surdos desta investigação pertencem ao referido programa, eles têm essa sensação de pertencimento à Organização B, já que, de fato, no âmbito dessa formação, o acolhimento se faz presente cotidianamente, pois todas as ações são pensadas e desenvolvidas especificamente para esses sujeitos.

Assim, apesar de a Organização B não representar propriamente um modelo de inclusão dos Surdos à cultura corporativa, até porque, diferentemente da Organização A, que é uma associação dedicada à causa das pessoas com deficiência, trata-se de uma instituição privada, certamente realiza um trabalho diferenciado com esses sujeitos, ao passo que os contrata como funcionários (ainda que o intuito primário seja o cumprimento de cotas) e os capacita para serem inseridos no mercado profissional com um diferencial de conhecimento, enquanto a grande maioria das organizações não têm esse interesse e tampouco esse comprometimento e preocupação.

Sem dúvidas, para alavancar esse processo, a Organização B precisa enveredar esforços para que as ações do programa não sejam estanques e resultem em uma mudança cultural em prol da inclusão desses sujeitos em suas unidades organizacionais. De todo modo, as iniciativas das Organizações A e B são bastante interessantes para esta pesquisa, que buscou propostas diferenciadas no tocante à constituição de uma comunicação organizacional inclusiva, demonstrando que se trata de um modelo possível, ainda que de difícil implementação. Nessa perspectiva, sabendo das limitações demonstradas pelas Organizações participantes desta investigação, em especial a B, as ações evidenciadas podem servir de incentivo para outras corporações que desejem caminhar em direção à inclusão dos Surdos no mercado de trabalho.

Trata-se de buscar a transposição das barreiras comunicacionais, que afastam os Surdos do ambiente laboral, para que eles passem a ser considerados como sujeitos com os quais as organizações devem estabelecer relacionamentos, pois, de modo geral, elas não estão se comunicando com os Surdos, por desinformação ou desinteresse. Com isso, procurou-se responder, a partir da pesquisa empírica, a questão norteadora deste estudo, bem como as indagações adjacentes a essa problemática central. Além disso, as três premissas elencadas nesta investigação também foram sustentadas pelos subsídios advindos do levantamento de dados nas Organizações A e B. A primeira premissa defende que os profissionais de comunicação precisam reconhecer os Surdos como sujeitos das organizações.

Sem dúvidas, esse é o primeiro passo para que tais profissionais despertem para a importância de desenvolver ações que alcancem os colaboradores Surdos, pois sem esse reconhecimento, essas minorias linguísticas tendem a ser invisibilizadas pelas políticas comunicacionais, que devem abarcar, para além de um setor específico, a organização como um todo, como ocorre, especialmente, com a Organização A, que vivencia a comunicação inclusiva arraigada em seu cotidiano. A segunda premissa argumenta que os Surdos devem ser conhecidos em suas particularidades para que as ações de comunicação possam alcançá-los.

Essa necessidade de os profissionais de comunicação conhecerem, de fato, os Surdos e suas singularidades foi exaustivamente abordada nesta investigação, ao passo que a maior parte dos entrevistados destacou essa premissa como condição para que os referidos profissionais consigam alcançar esses sujeitos, tendo em vista a implementação, de forma adequada, das comunicações visuoespaciais e oral-auditivas. Já a terceira premissa alega que a comunicação é um elemento essencial para que os Surdos sejam incluídos nas organizações e, desse modo, concebidos como cidadãos. Essa premissa, por sua vez, norteia esta investigação, pois está mais que comprovada a importância da comunicação para a inclusão dos Surdos nas organizações, bem como para conscientizar os ouvintes acerca dessa necessidade.

Em se tratando dos objetivos que permeiam este estudo, além do geral, que busca compreender a inclusão dos Surdos nas organizações a partir de uma perspectiva essencialmente comunicacional, esta investigação contou com três específicos. O primeiro almeja entender o papel do profissional de comunicação para a inclusão dos Surdos nas organizações. O segundo procura identificar parâmetros, na perspectiva dos Surdos que compõem esta investigação, para a implementação de uma comunicação organizacional inclusiva. Já o terceiro busca identificar parâmetros, na perspectiva dos ouvintes que compõem esta investigação, para a implementação de uma comunicação organizacional inclusiva.

Com base na própria constituição deste estudo, é notório que esses objetivos foram alcançados, ao serem elementares para que esta pesquisadora alcançasse as metas relativas ao objeto desta pesquisa e que tomasse as decisões mais pertinentes para viabilizar suas aspirações. Nessa perspectiva, esta pesquisadora concorda com a reflexão a seguir, extraída de um dos entrevistados da Organização A, que destaca a existência de várias formas de comunicação, que transcendem a oral-auditiva, mas que pelo encapsulamento vivenciado pela sociedade majoritariamente ouvinte, há uma dificuldade de compreensão acerca dessas outras

vertentes comunicacionais, que se tornam viáveis a partir do momento que se passa a ter contato com as comunidades Surdas e a observar novas possibilidades não vislumbradas antes.

“Eu acredito que o surdo, de maneira pessoal, ensina-me muito isso: a me silenciar e a entender que a falta de som não é falta de comunicação [...], mas é importante estar aberto para sentir o quanto eles podem nos impressionar e nos ensinar bastante com o silêncio deles” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, Questões 23, 24³⁰⁶).

“Hoje, para mim, é muito mais claro que a comunicação não atravessa necessariamente o som. Existem várias formas de se comunicar. É incrível, é incrível” (Comunicação, Organização A, Apêndice M, questão 22³⁰⁷).

Assim, a constituição de uma comunicação organizacional inclusiva está vinculada diretamente a esse conhecimento do outro, da alteridade, a escutar esses silêncios que tanto potencial de ensinamento dispõem, de compreender que ao se estabelecer formas de comunicação que alcancem os Surdos, também se pode abarcar os ouvintes. Nesse sentido, para que a comunicação organizacional inclusiva seja construída em bases sólidas, defende-se a necessidade da constituição de uma nova mentalidade no âmbito corporativo, que ultrapasse a implementação de um arcabouço ferramental de possibilidades, em favor de uma concepção que permeie a diversidade. “Pela comunicação, a organização procura dizer de si, oferecer-se aos públicos, instituir a si mesma e gerar legitimidade. Para isso, precisa agir para manter os públicos identificados a ela, em perspectivas diversas [...]” (SILVA, BALDISSERA, MAFRA, 2019, p. 8).

Com a comunicação organizacional inclusiva, o sentimento de pertencimento dos Surdos emerge e a inclusão se torna uma prática social. Por consequência, se os direitos desses sujeitos passam a ser respeitados, apesar de todos os percalços enfrentados pelos brasileiros e, principalmente, pelas minorias estigmatizadas, caminha-se em direção à constituição da cidadania corporativa, pois, mais uma vez, “sem comunicação, não há cidadania” (SIGNATES, MORAES, 2019, p. 24). “Nesse ínterim, a comunicação organizacional se apresenta como relevante locus de apreensão e problematização da própria contemporaneidade, em última análise, marcada por rupturas, emergências e tensões” (SILVA, BALDISSERA, MAFRA, 2019, p. 13).

³⁰⁶ 23- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações) / 24- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)

³⁰⁷ 22- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

7 CONSIDERAÇÕES

Em uma sociedade como a brasileira, na qual a cidadania não se instaurou, efetivamente, por uma herança histórica que persiste em tensionar tal concepção em sentido inverso ao praticado em democracias legitimadas, é um desafio ainda maior alçar minorias estigmatizadas, como os Surdos, ao patamar de cidadãos. Esse percalço se estende à constituição de uma comunicação organizacional inclusiva, pois as pessoas, com ou sem deficiência, iniciam sua vida profissional na fase adulta, o que significa que, por anos, a inclusão social não fez parte de seu cotidiano, tendo em vista que os alicerces que a edificam não foram paulatinamente construídos. De todo modo, o país não pode persistir em uma democracia sem expressividade, frágil e marcada pela exclusão social.

Movimentos precisam ser feitos, no sentido contrário, para que a inclusão ultrapasse o âmbito legislativo e permeie a sociedade, tornando-se uma prática cotidiana instituída com naturalidade. Nesse sentido, sacramenta-se que, no âmbito dos estudos comunicacionais, o esforço intelectual em prol da inclusão é imprescindível para transformar normas legais em práticas sociais e, por conseguinte, redefinir os processos identitários que fluem nas organizações. Para que isso ocorra, há diversas barreiras a serem suprimidas, mas as comunicacionais, sem dúvida, ocupam uma posição de destaque e perpassam as demais, sendo corporificadas, também, no bojo das normas jurídicas que prezam pela inserção dessas minorias relegadas ao descaso e ao esquecimento.

Com base nas pesquisas bibliográfica e documental, bem como na coleta empírica, notou-se singularidades que permeiam a vida dos Surdos, de modo a conceber que a maior parte das pessoas ainda desconhece princípios básicos acerca desses sujeitos, como, por exemplo, a necessidade de que eles sejam educados em sua língua natural, que, no caso dos brasileiros, é a Libras, e a possibilidade de aquisição do português como segunda língua, desde que sejam estimulados adequadamente a esse aprendizado. Além disso, a sociedade, de modo geral, não sabe que grande parte dos Surdos proveem de famílias ouvintes e que o processo educacional desses sujeitos se deu, muitas vezes, à revelia da cultura visuoespacial, por desejo das próprias famílias e/ou porque as escolas não contam com profissionais e métodos de ensino adequados para suprir essa demanda.

Em suma, há um desconhecimento do outro, da alteridade que compõe as minorias estigmatizadas e com os Surdos não é diferente. Ademais, vale salientar que de modo diverso da deficiência física, visual e/ou intelectual, a surdez, em um primeiro momento, não é aparente e a ausência de marcas visíveis agrava ainda mais esse preconceito, pois as

expectativas geradas em torno de um sujeito que dispõe, à primeira vista, de uma aparência de “normalidade” contradiz com as adversidades comunicacionais encontradas quando ocorrem as tentativas de interações sociais. Desse modo, são raros os casos de instituições que desenvolvem um trabalho diferenciado em relação aos Surdos e que demonstram alguma preocupação em incluí-los.

Nesse sentido, esta investigação apresenta-se como uma contribuição para a inclusão dos colaboradores Surdos nas organizações. Contudo, devido à falta de vivência da pesquisadora com a comunidade Surda, ainda que leituras prévias tenham auxiliado significativamente nos primeiros passos de um longo caminho de aprendizagem acerca do tema, diversas lacunas persistiam no transcorrer da pesquisa. A compreensão, aparentemente simples, de que o Surdo é um sujeito visual, em contraposição, é bastante complexa, pois influencia diretamente no modo como essas pessoas apreendem o conhecimento e experienciam as vivências cotidianas, uma vez que tal acepção coaduna com a existência da cultura Surda, demasiadamente distinta da ouvinte.

Assim, esta pesquisa perpassou diversos caminhos tortuosos, que indicavam a não concretização do estudo pretendido, pois muitas portas se fecharam quando, em meio à pandemia da Covid-19, buscou-se uma aproximação com a comunidade Surda. Primeiramente, essa proximidade conflitava com as diretrizes mundiais de distanciamento social e, sobretudo, adentrar nessa comunidade sem ter construído laços prévios de convivência não é trivial. A própria história de exclusão à qual os Surdos foram submetidos pelos ouvintes justifica eventuais desconfianças pelo desconhecido. Em meio a esse turbilhão de descobertas, aprendizados e, também, de muitas incertezas, a pesquisadora mudou-se para Brasília e a busca por profissionais que pudessem iluminar esse percurso também se intensificou, já que a investigação precisava avançar para ser concluída no prazo estabelecido.

No âmbito das pesquisas realizadas para encontrar alguém que pudesse efetivamente contribuir com o desenvolvimento deste estudo, todas os caminhos indicavam a mesma pessoa: o Entrevistado E. No entanto, como tantas portas haviam se fechado previamente (raras trouxeram esperança) esta pesquisadora decidiu enviar a ele uma mensagem privada no *Facebook*, mas sem expectativa de retorno. Contrariamente ao esperado, a resposta foi imediata, bem como a receptividade pela proposta, e diversas interações com o Entrevistado E foram concretizando um estudo que não era mais uma aventura no desconhecido, mas um conteúdo bastante valorizado por uma pessoa de referência para a comunidade Surda do Distrito Federal.

Com essa interação, além do grande aprendizado adquirido com o aludido especialista, que dedicou muitas horas do seu tempo a esta investigação, as oportunidades foram trilhadas de forma consistente tanto no campo teórico (ampliando e aperfeiçoando o que já havia de concreto) quanto no empírico. É importante destacar que na área de comunicação organizacional praticamente inexitem bibliografias que abordem a inclusão dos Surdos a esses espaços de sociabilidade. Portanto, as legislações, normas e bibliografias advindas de outros campos do saber foram imprescindíveis para a constituição do arcabouço teórico.

Por outro lado, renomados autores da comunicação, embora não se refiram (em sua grande maioria) aos Surdos, trouxeram elementos fundamentais para as reflexões acerca da constituição de uma comunicação organizacional inclusiva. Somado a isso, a pesquisadora passou a fazer curso de Libras, abrindo ainda mais os seus horizontes de aprendizado. Devido à respeitabilidade do Entrevistado E junto à comunidade Surda, bem como do conhecimento que dispõe acerca de ações de destaque no tocante à inclusão desses sujeitos nas organizações, a busca por oportunidades de coleta dos dados empíricos se tornou mais direcionada e a credibilidade do referido Entrevistado também se expandiu para este estudo.

Com o desenvolvimento desta investigação, a pesquisadora teve bastante convicção de que havia encontrado instituições de referência, como outrora pretendido, para a coleta de dados, pelos diálogos protagonizados junto à comunidade Surda e, principalmente, pelas respostas advindas dos próprios instrumentos de pesquisa, já que, como mencionado, são raras as organizações que se dedicam a realizar um trabalho com os Surdos que ultrapasse as obrigações estabelecidas na Lei de Cotas. Por isso, para que esta investigação trouxesse elementos capazes de contribuir com a constituição de parâmetros do que venha a ser uma comunicação organizacional inclusiva, optou-se pela natureza predominantemente qualitativa deste estudo.

Para tanto, buscou-se no Entrevistado E, bem como em organizações que pudessem agregar, de alguma forma, valor à concepção pretendida, tanto por meio do questionário aplicado junto aos Surdos quanto das entrevistas realizadas com os ouvintes que atuam diretamente com os sujeitos desta pesquisa, subsídios fundamentais acerca dessas minorias linguísticas e das nuances implicadas no processo de inclusão social. Assim, as Organizações A e B foram escolhidas, com o apoio do Entrevistado E, por desenvolverem um trabalho diferenciado com os Surdos. Todavia, como se pôde notar, ambas possuem características distintas quanto às ações implementadas em prol desses sujeitos.

Na Organização A, os Surdos, ainda que em maioria, estão inseridos em um contexto profissional com ouvintes, e todos, em conjunto, desempenham atividades profissionais com

metas e entregas previamente definidas. Adicionalmente, a Organização A dispõe de um trabalho contínuo de capacitação e de acompanhamento dos Surdos, com vistas ao desenvolvimento humano e profissional desses sujeitos. Já a Organização B, após uma busca por instituições que se dedicam às pessoas com deficiência, encontrou em uma entidade que ampara os Surdos a ajuda que necessitava para desenvolver as atividades pretendidas. Uma diferença observada entre as Organizações A e B é que a primeira está adequada aos Surdos e a segunda conta com uma adaptação, especificamente, para o programa de capacitação, mas ainda encontra dificuldade em inserir os Surdos em suas próprias unidades organizacionais.

Na Organização A, a primeira língua com a qual os profissionais se comunicam nos contratos é a Libras, já em sua sede, é o português, mas se há um Surdo presente, eles passam a interagir em língua de sinais. A Organização B, por sua vez, utiliza a Libras apenas no âmbito do programa de capacitação. Não obstante, mesmo o setor de Recursos Humanos, ao qual o programa está vinculado, não dispõe de profissionais que se comuniquem em língua de sinais, dependendo da intermediação da supervisora, que também faz parte do referido setor, mas foi contratada especificamente para atuar no programa.

Traçando um paralelo entre as duas Organizações escolhidas para esta investigação e salientando as diferenças entre ambas, nota-se que o trabalho que desempenham é muito significativo para os Surdos, porque o mercado profissional ainda é bastante discriminatório em relação às minorias, de uma forma geral, em especial para as pessoas com deficiência e, mais profundamente ainda, para os sujeitos desta pesquisa, como se observa a partir das entrevistas e do quantitativo de Surdos que se encontram no banco de talentos, que a Organização A dispõe, esperando uma oportunidade profissional.

No transcorrer da coleta empírica, ficou mais que evidente, assim como também ocorreu no âmbito das pesquisas bibliográfica e documental, a ênfase acerca da importância de os profissionais de comunicação conhecerem, mais que a própria Libras, a cultura Surda e as nuances que envolvem esses sujeitos, buscando se aproximar das comunidades Surdas, desde que as organizações nas quais eles atuam os estimulem e os incentivem a galgarem novos saberes. Parece uma constatação simples, analisando de forma superficial, mas nada óbvia quando se está no dia a dia das organizações, planejando e executando ações de comunicação para alcançar os sujeitos com os quais as instituições desejam interagir, de forma mais próxima, por meio de um diálogo efetivo e duradouro, ou, ao menos, de maneira mais pontual.

Seja qual for o objetivo das áreas de comunicação presentes nessas organizações é imprescindível compreender que, no caso dos Surdos, sem esse conhecimento prévio e mais

profundo acerca desses sujeitos, a comunicação não os alcança, por conta da diversidade linguística que abarca essa relação, com vistas a uma concepção de aprendizagem distinta da oral-auditiva, permeando a visuoespacial. Sem dúvidas, conhecer os sujeitos é um princípio básico da atividade de Relações Públicas, contudo, no caso dos Surdos, essa realidade é ainda mais profunda, uma vez que estamos tratando de pessoas com uma diversidade de aprendizagem bastante diferente do padrão dominante.

Devido à incipiência dos estudos da comunicação organizacional, com foco nos Surdos, esta investigação caracteriza-se como exploratória, com vistas a tatear aspectos básicos acerca da inclusão desses sujeitos nas organizações. Além disso, a coleta de dados, ainda que bastante expressiva, baseou-se em amostras não probabilísticas por acessibilidade ou conveniência que, por sua própria natureza, não dispõem de elementos suficientes para ampliar o escopo da interpretação dos resultados para além do experimentado por esta pesquisadora. De todo modo, pela natureza predominantemente qualitativa desta pesquisa, a densidade da coleta empírica é de grande relevância para os pesquisadores que almejem enveredar os seus estudos nesta temática.

Com isso, os investigadores da área de comunicação podem se centrar nos estudos acerca do letramento visual e das diversas formas de se comunicar com os Surdos para além da própria Libras, mas sem perder de vista a sua essencialidade. Outrossim, devem investir em pesquisas sobre o potencial das mídias sociais no estabelecimento de diálogos com os Surdos, possibilitando uma efetiva participação desses sujeitos no ambiente organizacional e na sociedade, de maneira geral, assim como utilizá-las para a conscientização sobre a importância da diversidade e da inclusão social. Adicionalmente, podem abarcar discussões relativas às mídias tradicionais como meios acessíveis de comunicação com os Surdos.

No entanto, defende-se, de modo mais profundo, que as pesquisas vindouras alcancem o âmbito da cultura, da política e das diretrizes organizacionais, estimulando as corporações, paulatinamente, a imbuírem-se de práticas inclusivas, no intuito de não apenas alcançarem a organização comunicada, mas também a comunicante e a falada. Assim, como se pode notar, os investigadores da área de comunicação têm um amplo potencial de aprofundamento, de seleção de novos recortes e de percursos a serem trilhados, pois, a cada dia, os Surdos conquistam novos espaços no seio social, que devem se estender ao ambiente de trabalho, sob pena de esses sujeitos seguirem marginalizados no âmbito do próprio sistema de cotas, uma vez que, aparentemente, não dispõem de nenhuma “deficiência”.

Nessa perspectiva, acredita-se que a comunicação organizacional inclusiva é fundamental para que os sujeitos assumam, cada vez mais, uma postura propositiva e

procurem, continuamente, intervir em favor da constituição de práticas cidadãs, estabelecendo novas produções subjetivas que fortaleçam os discursos contra-hegemônicos e ressignifiquem as construções sociais com respeito à diversidade. Com este estudo, não restam dúvidas de que a comunicação é vital para a inclusão dos Surdos nas organizações, pois permeia o cerne dessa condição. Estar nas organizações, por força de lei, de modo algum significa pertencer a elas, ainda que seja um passo fundamental em direção à conquista de direitos desses sujeitos.

O sentimento de pertencimento está fortemente atrelado às interações, por isso, é necessário que os Surdos sejam reconhecidos como sujeitos com os quais as corporações devem se relacionar. Para tanto, as organizações precisam conhecer os Surdos, de modo a estabelecer um diálogo efetivo com esses sujeitos, uma vez que, como já destacado, eles se comunicam e apreendem o conhecimento de maneira diferente do ouvinte. Nesse sentido, defende-se, mais uma vez, que a comunicação inclusiva é essencial para que os Surdos se sintam partícipes da organização e exerçam a sua cidadania, visto que as constituições identitárias e culturais que conectam os sujeitos se materializam por meio das interações sociais.

Para os profissionais de comunicação, membros de uma área do saber em constituição, focar-se nos estudos acerca da comunicação organizacional, como objeto de investigação, é imprescindível para que esse campo do saber se corporifique, pois o que ainda se nota, na prática, é uma área impregnada pelo tecnicismo e que carece de discussões que possibilitem alcançar novos conhecimentos, capazes de promover um progresso contínuo da atividade. Foi nessa direção que se buscou empreender e aprofundar os estudos apresentados nesta investigação, acreditando que sem a transposição das barreiras comunicacionais e a viabilização das interações entre os sujeitos em sua diversidade a construção de uma sociedade inclusiva não se materializa.

Entretanto, salienta-se que a constituição de uma comunicação organizacional inclusiva vai além da participação efetiva dos Surdos nesses espaços de sociabilidade, pois esta pesquisa se limitou a esses sujeitos devido às peculiaridades que envolvem as minorias e pela compreensão de que se torna rasa e com pouca efetividade reflexões que posicionem a alteridade em um mesmo patamar de particularidades e necessidades, como se fossem um grupo indistinto em suas diferenças. Cabem aos profissionais de comunicação se assumirem como entusiastas de proposições e conexões que tornem a comunicação organizacional inclusiva parte da política da instituição, alcançando as diferentes mídias utilizadas, bem como as interações face a face, ou seja, permeando todo o âmbito corporativo, pois a

instrumentalidade das técnicas não abarca a força de uma mudança cultural, que deve ser progressiva rumo à inclusão social.

REFERÊNCIAS

- ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050:2020** - acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro: ABNT, 2020. Disponível em: <https://www.abntcolegao.com.br/mpf/pdfview/viewer.aspx?Q=8E07AD3B1AD519EADC8C9B2B0C087A7F212EBDEE38E1BE1C15FE5D2B69B57C5F>. Acesso em: 31 jul. 2022.
- ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15290:2016** - acessibilidade em comunicação na televisão. Rio de Janeiro: ABNT, 2016a. Disponível em: <https://www.abntcolegao.com.br/mpf/pdfview/viewer.aspx?Q=8E07AD3B1AD519EA828DE1A1C66FB0ABACA9A3446BA37E9115FE5D2B69B57C5F>. Acesso em: 31 jul. 2022.
- ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15599:2008** - acessibilidade - comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro: ABNT, 2008. Disponível em: <https://www.abntcolegao.com.br/mpf/pdfview/viewer.aspx?Q=8E07AD3B1AD519EA1B94C66E64780E16D59246C4BD3640EA>. Acesso em: 31 jul. 2022.
- ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15610-1:2011** - televisão digital terrestre - acessibilidade parte 1: ferramentas de texto. Rio de Janeiro: ABNT, 2011. Disponível em: <https://www.abntcolegao.com.br/mpf/pdfview/viewer.aspx?Q=8E07AD3B1AD519EAB2B302CBC6AF82FA815FBDEB9697FF18>. Acesso em: 31 jul. 2022.
- ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 15610-3:2016** - televisão digital terrestre - acessibilidade parte 3: língua de sinais (libras). Rio de Janeiro: ABNT, 2016b. Disponível em: <https://www.abntcolegao.com.br/mpf/pdfview/viewer.aspx?Q=8E07AD3B1AD519EA50635CB4A4680EFCF9DEDC89D64D2C2E15FE5D2B69B57C5F>. Acesso em: 31 jul. 2022.
- ALMEIDA, A. L. C. A construção de sentido sobre “quem somos” e “como somos vistos”. *In: MARCHIORI, M. (org.). Faces da cultura e da comunicação organizacional*. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2006. p. 31-50.
- BAALBAKI, A.; CALDAS, B. Impacto do congresso de Milão sobre a Língua dos Sinais. *In: CONGRESSO NACIONAL DE LINGÜÍSTICA E FILOLOGIA*, 15., 2011, Rio de Janeiro. *Anais [...]*. Rio de Janeiro: CiFEFiL, 2011. p. 1885-1895. Disponível em: http://www.filologia.org.br/xv_cnlf/tomo_2/156.pdf. Acesso em: 10 jun. 2021.
- BALDISSERA, R. Comunicação organizacional e direitos humanos: tecnologias na conformação de saberes e exercícios de poder nas relações de trabalho. *In: MARQUES, A.; SILVA, D.; LIMA, F. (org.). Comunicação e Direitos Humanos*. Belo Horizonte: PPGCOM/ UFMG, 2019. p. 77-96.
- BALDISSERA, R. Comunicação organizacional na perspectiva da complexidade. *Revista Organicom*, São Paulo, v. 6 n. 10-11, p. 115-120, 2009. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139013/134361> . Acesso em: 31 jul. 2022.

BALDISSERA, R. Comunicação organizacional: uma reflexão possível a partir do paradigma da complexidade. *In*: OLIVEIRA, I.; SOARES, A. (org.). **Interfaces e tendências da comunicação no contexto das organizações**. São Caetano do Sul: Difusão, 2008. p. 149-177.

BALDISSERA, R. **Imagem-conceito**: anterior à comunicação, um lugar de significação. 2004. Tese (Doutorado em Comunicação) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

BALDISSERA, R.; MAFRA, R. Discursos, identidades e relações de poder: dinâmicas e emergências em comunicação organizacional. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISADORES DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS, 13., 2019, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: Abrapcorp, 2019. Disponível em: [http://abrapcorp2.org.br/site/manager/arq/\(cod2_22918\)RudimarBaldissera_RennanMafra_GT3_Abrapcorp_2019.pdf](http://abrapcorp2.org.br/site/manager/arq/(cod2_22918)RudimarBaldissera_RennanMafra_GT3_Abrapcorp_2019.pdf). Acesso em: 31 jul. 2022.

BALDISSERA, R.; SÓLIO, B. S. O complexus comunicação-cultura-administração. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 27., 2004, Porto Alegre. **Anais** [...]. Porto Alegre: Intercom, 2004. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/137816695290650441929807461081033142687.pdf>. Acesso em: 30 dez. 2022.

BANDEIRA, A.; ROCHA, C.; DÉA, V. D. **Se inclui**: formação docente para inclusão e acessibilidade. Goiânia: Cegraf UFG, 2018.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1977.

BARROS, J. D'A. **A construção social da cor**: diferença e desigualdade na formação da sociedade brasileira. 3. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

BASTO, M. C. T. G.; LOURENÇO, E. A. G. A escola bilíngue para surdos na educação infantil e no ensino fundamental I. *In*: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO INCLUSIVA, 4., 2020, Campina Grande, PB. **Anais** [...]. Campina Grande, PB: Realize Eventos Científicos, 2020. Disponível em: <https://editorarealize.com.br/artigo/visualizar/72327>. Acesso em: 25 maio 2021.

BERNARDINO, E. A. **Texto elaborado para uso nas disciplinas “Fundamentos da Libras” e “Libras I”**. Belo Horizonte: UFMG, 2008. Disponível em: http://www.letras.ufmg.br/padrao/cms/documentos/eventos/dialogosdeinclusao/Cultura_surdaElidea.pdf. Acesso em: 19 maio 2021.

BISOL, C. A.; SPERB, T. M. Discursos sobre a surdez: deficiência, diferença, singularidade e construção de sentido. **Revista Psicologia**: teoria e pesquisa, Brasília, v. 26, n. 1, p. 7-13, jan./mar. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ptp/v26n1/a02v26n1.pdf>. Acesso em: 19 maio 2021.

BISOL, C. A.; VALENTINI, C. B. Surdez e deficiência auditiva - qual a diferença? **Objeto de Aprendizagem Incluir**, Caxias do Sul, 2011. Disponível em: http://www.grupoelri.com.br/Incluir/downloads/OA_SURDEZ_Surdez_X_Def_Audit_Texto.pdf. Acesso em: 15 maio 2021.

BOGAS, J. V. Setembro azul: qual é o nosso papel no mês dos surdos? **Blog Hand Talk**, 19 set. 2017. Disponível em: <https://blog.handtalk.me/setembro-azul-mes-dos-surdos/>. Acesso em: 10 maio 2021.

BRAGA, J. L. Comunicação gerativa: um diálogo com Oliver Sacks. **Revista Matrizes**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 35-55, maio/ago. 2017. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/133655/133365>. Acesso em: 27 maio 2021.

BRAGA, J. L. O grau zero da Comunicação. **Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**, E-compós, Brasília, v.18, n. 2, maio/ago. 2015. Disponível em: <https://www.e-compos.org.br/e-compos/article/view/1161/833>. Acesso em: 23 maio 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988**. Brasília: Presidência da República, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 maio 2021.

BRASIL. **Decreto nº 186, de 9 de julho de 2008**. Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. Brasília: Presidência da República, 2008b. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decleg/2008/decretolegislativo-186-9-julho-2008-577811-publicacaooriginal-100742-pl.html>. Acesso em: 9 maio 2021.

BRASIL. **Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, [...]. Brasília: Presidência da República, 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 9 maio 2021.

BRASIL. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005**. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Brasília: Presidência da República, 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm. Acesso em: 9 maio 2021.

BRASIL. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Brasília: Presidência da República, 2009. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm. Acesso em: 8 maio 2021.

BRASIL. **Decreto nº 7.037, de 21 de dezembro de 2009**. Aprova o Programa Nacional de Direitos Humanos - PNDH-3 e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2009. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d7037.htm. Acesso em: 30 dez. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 9.656, de 27 de dezembro de 2018**. Altera o Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras. Brasília: Presidência da República, 2018. Disponível

em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9656.htm. Acesso em: 9 maio 2021.

BRASIL. Decreto nº 10.502, de 30 de setembro de 2020. Institui a Política Nacional de Educação Especial: Equitativa, Inclusiva e com Aprendizado ao Longo da Vida. Brasília: Presidência da República, 2020. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10502.htm. Acesso em: 28 maio 2021.

BRASIL. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídicos dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Brasília: Presidência da República, 1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm. Acesso em: 18 maio 2021.

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8213cons.htm. Acesso em: 10 maio 2021.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1993. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8742.htm#art20. Acesso em: 18 maio 2021.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília: Presidência da República, 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 28 maio 2021.

BRASIL. Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997. Institui o Código de Trânsito Brasileiro. Brasília: Presidência da República, 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9503compilado.htm. Acesso em: 28 jun. 2021.

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm. Acesso em: 5 maio 2021.

BRASIL. Lei nº 11.796, de 29 de outubro de 2008. Institui o Dia Nacional dos Surdos. Brasília: Presidência da República, 2008a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11796.htm. Acesso em: 13 maio 2021.

BRASIL. Lei nº 12.319, de 1 de setembro de 2010. Regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS. Brasília: Presidência da República, 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12319.htm. Acesso em: 13 maio 2021.

BRASIL. Lei nº 12.435, de 6 de julho de 2011. Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, que dispõe sobre a organização da Assistência Social. Brasília: Presidência da República, 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12435.htm. Acesso em: 18 maio 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014.** Aprova o Plano Nacional de Educação - PNE e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2014b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/113005.htm. Acesso em: 28 maio 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.055, de 22 de dezembro de 2014.** Institui o Dia Nacional da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e dispõe sobre sua comemoração. Brasília: Presidência da República, 2014a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L13055.htm. Acesso em: 20 maio 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília: Presidência da República, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 10 maio 2021.

BRASIL. **Lei nº 14.191, de 3 de agosto de 2021.** Altera a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), para dispor sobre a modalidade de educação bilíngue de surdos. Brasília: Presidência da República, 2021. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/Lei/L14191.htm. Acesso em: 10 jan. 2022.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Anatel. **Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016.** Aprova o regulamento geral de acessibilidade em serviços de telecomunicações de interesse coletivo. Brasília: Anatel, 2016. Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2016/905-resolucao-n-667>. Acesso em: 12 maio 2021.

BRASIL. Ministério da Economia. **Contratação de pessoas com deficiência bate recorde após fiscalização do Trabalho.** Brasília: Secretaria Especial de Previdência e Trabalho, 2019. Disponível em: <https://www.camarainclusao.com.br/noticias/contratacao-de-pessoas-com-deficiencia-bate-recorde-apos-fiscalizacao-do-trabalho/>. Acesso em: 07 out. 2022.

BRASIL. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Coordenação-Geral do Sistema de Informações sobre a Pessoa com Deficiência. **Cartilha do Censo 2010: pessoas com deficiência.** Brasília: SDH-PR/SNPD, 2012. Disponível em: <http://www.unievangelica.edu.br/novo/img/nucleo/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>. Acesso em: 15 maio 2021.

BRITO, M. **Tradução Intersemiótica em língua de sinais brasileira do poema “O Camponês e o Moleiro” de Wilhelm Busch:** uma sinalização unificada de texto escrito e imagem. 128f. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/34865/1/2018_MarcosdeBrito.pdf. Acesso em: 10 maio 2021.

BRITO, M. de; SILVA, D. S. R.; MAYNARDES, A. C. Objetos de aprendizagem como tecnologia assistiva para ensino da língua brasileira de sinais. *In*: MEDOLA, F. O.; PASCHOARELLI, L. C. (org.). **Tecnologia Assistiva: desenvolvimento e aplicações.** Bauru, SP: Canal 6, 2018. p. 377-383. Disponível em:

http://www.canal6.com.br/livros_loja/Ebook_TA_desenvolvimento.pdf. Acesso em: 20 maio 2021.

BUENO, W. da C. **Comunicação empresarial: políticas e estratégias**. São Paulo: Saraiva, 2009.

CÂMARA, L. C. **A invenção da educação dos surdos: escolarização e governo dos surdos na França de meados do século XVIII a meados do século XIX**. 315f. Tese (Doutorado) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 2018.

CARVALHO, J. M. **Cidadania no Brasil: o longo caminho**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

CARVALHO, P. V. O Abade de L'Épée no Século XXI. *In: JORNADAS DA LGP, LÍNGUA, ENSINO, INTERPRETAÇÃO*. 2012, Coimbra. **Anais [...]**. Coimbra: ESEC, 2012. Disponível em: <https://www.porsinal.pt/index.php?ps=artigos&idt=artc&cat=7&idart=307>. Acesso em: 10 maio 2021.

CARVALHO, S. A.; ARAGÃO, C. de O. Os caminhos do letramento visual: uma análise de material didático virtual. **Estudos Anglo-Americanos**, n. 44, p. 9-34, 2015. Disponível em: <https://ppgi.paginas.ufsc.br/files/2016/02/reaa-44-1.pdf>. Acesso em: 31 jul. 2021.

CORTINA, A. **Cidadãos do mundo: para uma teoria da cidadania**. São Paulo: Edições Loyola, 2005.

DELEUZE, G. O que é um dispositivo. *In: DELEUZE, G. O mistério de Ariana*. Lisboa: Vega, 1996. Disponível em: https://www.uc.pt/iii/ceis20/conceitos_dispositivos/programa/deleuze_dispositivo. Acesso em: 26 maio 2021.

DIAS, A. Por uma genealogia do capacitismo: da eugenia estatal à narrativa capacitista social. *In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE ESTUDOS SOBRE DEFICIÊNCIA*, 2., 2013, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: [s. n.], 2013. Disponível em: <https://docplayer.com.br/145111795-Por-uma-genealogia-do-capacitismo-da-eugenia-estatal-a-narrativa-capacitista-social.html>. Acesso em: 21 maio 2021.

DIEESE. DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS ECONÔMICOS. **Nota técnica** - inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. São Paulo: Dieese, 2020. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/notatecnica/2020/notaTec246InclusaoDeficiencia.html>. Acesso em: 19 maio 2021.

DIZEU, L. C. T. de B.; CAPORALI, S. A. A língua de sinais constituindo o surdo como sujeito. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 26, n. 91, p. 583-597, maio/ago. 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302005000200014&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 15 maio 2021.

EDWARDS, L. Comunicação, poder organizacional e democracia. *In: MAINIERI, T.; MARQUES, A. (org.). Comunicação & poder organizacional: enfrentamentos discursivos, políticos e estratégicos*. Goiânia: Cegraf UFG, 2018. p. 23-48.

FERNANDES, S. Práticas de letramento em contextos de educação bilíngue para surdos. **Revista Forum - Ines**, Rio de Janeiro, n. 25/26, p. 37-44, jan./dez. 2012. Disponível em: <https://www.ines.gov.br/seer/index.php/forum-bilingue/article/view/289/310>. Acesso em: 25 maio 2021.

FERNANDES, C. C.; ROMEIRO, C. A. A contribuição da datilologia como estratégia metodológica no processo de alfabetização. **Revista Diálogos**, Cuiabá. v. 4, n. 1, p. 170-185, 2016. Disponível em: <https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/revdia/article/view/3746>. Acesso em: 19 maio 2021.

FUNARI, P. P. A cidadania entre os romanos. *In*: PINSKY, J.; PINSKY, C. (org.). **História da cidadania**. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2008.

GARCIA, R. R. de O. **Qualidade de vida da pessoa surda no ambiente familiar**. 145f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2016.

GEERTZ, C. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 2008.

GESSER, A. **Libras? Que língua é essa? Crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda**. São Paulo: Parábola, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995. Disponível em: <https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/38183-75982-10-pb.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2021.

GOLDFELD, M. **A criança surda: linguagem e cognição numa perspectiva sociointeracionista**. 2. ed. São Paulo: Plexus, 2002.

GONÇALVES, R. Setembro Azul. **Blog Mãos em Movimento Libras e Educação Especial**, 1º set. 2016. Disponível em: <https://www.maosemmovimento.com.br/setembro-azul/>. Acesso em: 5 maio 2021.

GRUNIG, J. Definição e posicionamento das Relações Públicas. *In*: GRUNIG, J.; FERRARI, M. A.; FRANÇA, F. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. 2. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2011.

GUARINELLO, A. C. **O papel do outro na escrita de sujeitos surdos**. São Paulo: Plexus, 2007.

GUERRA, E. L. A. **Manual de pesquisa qualitativa**. Belo Horizonte: Anima Educação, 2014.

GUIDI, D.; MORICEAU, J.; PAES, I. Sobre viver. *In*: PESSOA, S. C.; MARQUES, A. S.; MEDONÇA, C. M. C. (org.). **Afetos: pesquisas, reflexões e experiências em encontros com Jean-Luc Moriceau**. Belo Horizonte: UFMG, 2019. p. 9-23.

HALL, Stuart. **Da diáspora: identidades e mediações culturais**. Belo Horizonte: UFMG; 2003.

INSTITUTO LOCOMOTIVA. **Raio X da surdez no Brasil: prévia da pesquisa**. São Paulo: Instituto Locomotiva, 2019. Disponível em: <https://drive.google.com/open?id=1FrFx0g0eaFIYijmdf1A58ockHfZGvt-0>. Acesso em: 19 jun. 2021.

KOJIMA, C. K.; SEGALA, S. R. **LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais: a imagem do pensamento**. São Paulo: Escala, 2002. v. 2.

KUNSCH, M. M. K. Comunicação organizacional: aportes teóricos e metodológicos. *In*: MARQUES, A. C. S.; OLIVEIRA, I. de L.; LIMA, F. P. (org.). **Comunicação organizacional: vertentes conceituais e metodológicas**. Belo Horizonte: UFMG, 2017. v. 2, p. 41-53.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de Relações Públicas na comunicação integrada**. 4. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Summus, 2003.

LACERDA, C. B. F. A prática pedagógica mediada (também) pela língua de sinais: trabalhando com sujeitos surdos. **Cad. CEDES**, Campinas, v. 20, n. 50, p. 70-83, abr. 2000. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32622000000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 15 jun. 2021.

LACERDA, C. B. F. Um pouco da história das diferentes abordagens na educação dos surdos. **Cad. CEDES**, Campinas, v. 19, n. 46, p. 68-80, set. 1998. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32621998000300007&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 12 jun. 2021.

LANNA JÚNIOR, M. C. M. **História do movimento político das pessoas com deficiência no Brasil**. Brasília: SDH/SNPDPD, 2010. 480 p. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/Hist%C3%B3ria_do_Movimento_Pol%C3%ADtico_das_Pessoas_com_Defici%C3%A2ncia_no_Brasil.pdf?1473201976. Acesso em: 9 jun. 2021.

LEBEDEFF, T. B. Aprendendo a ler “com outros olhos”: relatos de oficinas de letramento visual com professores surdos. **Cadernos de Educação**, Pelotas, n. 36, p. 175-195, maio/ago. 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/caduc/article/view/1606/1489>. Acesso em: 29 maio 2021.

LEITE, T. de A.; QUADROS, R. M. Línguas de sinais do Brasil: reflexões sobre o seu estatuto de risco e a importância da documentação. *In*: STUMPF, M. R.; QUADROS, R. M.; LEITE, T. de A. (org.). **Estudos da Língua Brasileira de Sinais II**. Florianópolis, SC: Insular, 2014. p. 15-27.

LIMA, A. Espaço, sujeito e existência - a legião de caderninhos vermelhos. *In*: CHAVEIRO, E. F.; CASTORINO, A. B.; BORGES, R. M. R. (org.). **Espaço, sujeito e existência**. Goiânia: PUC Goiás, 2016. p. 11-14.

LIMA, A.; CHAVEIRO, E. F. Livros nas prateleiras, verbos no chão: aproximações entre geografia, literatura e existência. *In*: CHAVEIRO, E. F.; CASTORINO, A. B.; BORGES, R. M. R. (org.). **Espaço, sujeito e existência**. Goiânia: PUC Goiás, 2016. p. 51-67.

MACHADO, J. Comunicação acessível. *In*: MACHADO, J.; SCHEID, D.; PÉRSIGO, P. M. (org.). **Estrato de verbetes**: dicionário de comunicação organizacional. Santa Maria, RS: FACOS, 2018.

MAINIERI, C. M. P. **Desenvolvimento e aprendizagem de alunos surdos**: cognitivo, afetivo e social. Curitiba: Iesde Brasil, 2012.

MAINIERI, T. A cidade tecida sem fios - a comunicação digital ressignificando as cidades. *In*: PAIVA, R.; TUZZO, S. A. (org.). **Comunidade, mídia e cidade**: possibilidades comunitárias na cidade hoje. Goiânia: FIC/UFG, 2014. p. 181-192.

MAINIERI, T. A comunicação organizacional na construção da cidadania. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 33., 2010, Caxias do Sul, RS. **Anais** [...]. Caxias do Sul, RS: Intercom, 2010. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2010/resumos/R5-1207-1.pdf>. Acesso em: 7 maio 2021.

MAINIERI, T. **Um peso, duas medidas**: desvelando a comunicação pública na sociedade midiaticizada. Goiânia: Cegraf UFG, 2016.

MARCHIORI, M. Comunicação organizacional e perspectivas metateóricas: interfaces e possibilidades de diálogo no contexto das organizações. *In*: OLIVEIRA, I. L.; SOARES, A. T. N. (org.). **Interfaces e tendências da comunicação**: no contexto das organizações. São Caetano do Sul: Difusão, 2008b. p. 179-200.

MARCHIORI, M. **Cultura e comunicação organizacional**: um olhar estratégico sobre a organização. 2. ed. rev e amp. São Caetano, SP: Difusão, 2008a.

MARCHIORI, M.; BATISTELLA, M. M. Comunicação organizacional transcendendo a comunicação transmissional. *In*: SCROFERNEKER, C. M. A. (org.). **De qual comunicação estamos falando?** Rio Grande do Sul: Edipucrs, 2015. p. 95-109.

MARSHALL, T. H. **Cidadania, classe social e status**. Trad.: Meton Porto Gadelha. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MELLO, A. G. de. Deficiência, incapacidade e vulnerabilidade: do capacitismo ou a preeminência capacitista e biomédica do Comitê de Ética em Pesquisa da UFSC. **Revista Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 10, p. 3265-3276, 2016. Disponível em: <http://www.cienciaesaudecoletiva.com.br/artigos/deficiencia-incapacidade-e-vulnerabilidade-do-capacitismo-ou-a-preeminencia-capacitista-e-biomedica-do-comite-de-etica-em-pesquisa-da-ufsc/16546>. Acesso em: 17 maio 2021.

MENDONÇA, M. L. M. Apresentação. *In*: MENDONÇA, M. L. M. (org.). **Mídia e diversidade cultural**: experiências e reflexões. Brasília: Casa das Musas, 2009. p. 13-16.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8. ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

MOREIRA, K.; MAINIERI, T. Responsabilidade social sob a ótica das Relações Públicas: um estudo de caso sobre a Fundação Bradesco. *In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO CENTRO-OESTE*, 12., 2010, Goiânia. **Anais [...]**. Goiânia: Intercom, 2010. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/regionais/centrooeste2010/resumos/R21-0292-1.pdf>. Acesso em: 27 maio 2021.

MOURA, M. C. de. **O surdo: caminhos para uma nova identidade**. Rio de Janeiro: Revinter, 2000.

MOURÃO, G. L. **Avaliação de técnicas de redução de ruído para implantes cocleares**. 127f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Elétrica) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2019.

NÓBREGA, J. D. *et al.* Identidade surda e intervenções em saúde na perspectiva de uma comunidade usuária de língua de sinais. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 671-679, mar. 2012. Disponível em: http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/6634/1/2012_art_abandrade.pdf. Acesso em: 24 maio 2021.

O NOME setembro azul: a fita azul. **Feneis Blog**, 15 ago. 2017. Disponível em: <https://blog.feneis.org.br/o-nome-setembro-azul/>. Acesso em: 15 maio 2021.

OLIVEIRA, L. A. **Fundamentos históricos, biológicos e legais da surdez**. Curitiba: Iesde Brasil, 2012.

PAIVA, R. **O espírito comum: comunidade, mídia e globalismo**. 2. ed. rev. e amp. Rio de Janeiro: MAUAD, 2003.

PATROCÍNIO, P. R. T. Estudos culturais, diferença e surdez: uma leitura teórica. **Revista Periferia**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 130-153, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/periferia/article/view/28946/20722>. Acesso em: 4 jun. 2021.

PERLIN, G. T. T. A cultura surda e os intérpretes de língua de sinais (ILS). **Educação Temática Digital**, Campinas, v. 7, n. 2, p. 136-147, jun. 2006. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/798/813>. Acesso em: 10 jun. 2021.

PERLIN, G. T. T. As diferentes identidades surdas. **Revista da Feneis**, ano 4, n. 14, p. 15-16, abr/jun. 2002. Disponível em: https://issuu.com/feneisbr/docs/revista_feneis_14. Acesso em: 1º jul. 2021.

PERLIN, G. T. T. **Histórias de vida surda: identidades em questão**. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 1998.

PERUZZO, C. M. K. Igualdade e direitos humanos nas organizações empresariais e cidadania. In: LEMOS, E.; SALVATORI, P. **Comunicação, diversidades e organizações: pensamento e ação**. São Paulo: Abrapcorp, 2019, p. 25-45.

PIMENTEL, L. G. Cognição imaginativa. **PÓS**, v. 3, n. 6, p. 96-104, nov. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/revistapos/article/view/15640/12515>. Acesso em: 20 maio 2021.

PIOVESAN, F. **Direitos humanos e o direito constitucional internacional**. 14. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2013.

PINHEIRO, D. **Atravessamentos culturais na ruralidade: produzindo verdades sobre os sujeitos surdos**. 86f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8863/PINHEIRO%2c%20DAIANE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 14 maio 2021.

PIVETTA, E. M. *et al.* Análise semiótica da língua de sinais. **Revista Acta Semiotica et Linguística**, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 260-271, jul./dez. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/actas/article/view/18432/10361>. Acesso em: 19 maio 2021.

POMPPER, D. Abraçando a diversidade: trocando microagressões por microafirmações. In: LEMOS, E.; SALVATORI, P. **Comunicação, diversidades e organizações: pensamento e ação**. São Paulo: Abrapcorp, 2019. p. 47-61.

PORTELA, M. G. **Comunicação inclusiva já: os surdos na luta por igualdade**. São Paulo: Casper Libero, 2017. Disponível em: <https://casperlibero.edu.br/wp-content/uploads/2017/02/Marina-Gomes-Portela-UFC.pdf>. Acesso em: 16 maio 2021.

PRADO, R.; MACEDO, J. L. M. F. de. Aquisição de Línguas por Crianças Surdas: a importância do letramento visual. **Revista Aleph**, Niterói, ano 13, n. 26, p. 140-156, ago. 2016. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/revistaleph/article/view/39155/22592>. Acesso em: 20 maio 2021.

PUPO, D. T.; MELO, A. M.; FERRÉS, S. P. **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas**. Campinas, SP: Unicamp, 2008.

QUADROS, R. M. de. **Educação de surdos: a aquisição da linguagem**. Porto Alegre, RS: Artmed, 2008.

QUADROS, R. M. de. Situando as diferenças implicadas na educação de surdos: inclusão/exclusão. **Revista Ponto de Vista**, Florianópolis, n. 05, p. 81-111, 2003. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/pontodevista/article/view/1246/3850>. Acesso em: 10 maio 2021.

QUADROS, R. M. de. *et al.* **Língua brasileira de sinais: patrimônio linguístico brasileiro**. Florianópolis: Garapuvu, 2018.

RAMOS, C. R. **Histórico da FENEIS até ao ano de 1988**. Petrópolis, RJ: Arara Azul, 2004. Disponível em: <https://www.porsinal.pt/index.php?ps=artigos&idt=artc&cat=19&idart=170>. Acesso em: 10 maio 2021.

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais. *In*: BEUREN, I. M. (org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 76-97.

REIS, H. E. Diversidade e respeito: supostos para formação dos cidadãos. *In*: MORAES, C. C. P.; LISBOA, A. S.; OLIEVIRA, L. F. (org.). **Educação para as relações étnicorraciais**. 2. ed. Goiânia: CIAR/UFG, 2012. p. 387 a 401.

REIS, R. J. de S.; GATI, H. A; MACHADO, M. M. Isolamento social dos surdos em organizações. *In*: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 22., 2019, São Paulo. Anais [...]. São Paulo: USP, 2019. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/337089992_ISOLAMENTO_SOCIAL_DOS_SURDOS_EM_ORGANIZACOES. Acesso em: 31 jul. 2022.

REIS. Rede Empresarial de Inclusão Social. **Guia REIS de comunicação inclusiva e acessível**. São Paulo: Tozzini Freire, 2021. Disponível em: <https://iparadigma.org.br/wp-content/uploads/Guia-de-Comunicac%CC%A7a%CC%83o-Inclusiva-e-Acessi%CC%81vel-2021.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2021.

ROCHA, C.; MELGAÇO, S. C. O uso de aplicativos para tradução de Libras. SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE INOVAÇÃO EM MÍDIAS INTERATIVAS, 5., 2018. **Anais [...]**. Goiânia: Media Lab, 2018. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/777/o/4_-_Sarah_Melgaco.pdf. Acesso em: 27 maio 2021.

RODRIGUES, J. R. **As seções de surdos e de ouvintes no Congresso de Paris (1900):** problematizações sobre o pastorado e a biopolítica na educação de surdos. 202f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2018.

RODRIGUES, C. H.; BEER, H. Direitos, Políticas e Línguas: divergências e convergências na/da/para educação de surdos. **Educ. Real.**, Porto Alegre, v. 41, n. 3, p. 661-680, set. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/edreal/a/dsnpFPRBcMG8xbd4Y7vcgZj/?lang=pt>. Acesso em: 12 jun. 2021.

RODRIGUES, J. R.; VIEIRA-MACHADO, L. M. da C. Primeiro Congresso Nacional para o Melhoramento das Condições dos Surdos-mudos - Lyon - 1879. **Revista História da Educação**, Porto Alegre, v. 23, p. 1-25, jan. 2019. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/asphe/issue/view/2982>. Acesso em: 31 jul. 2022.

RUÃO, T. **A Organização comunicativa: teoria e prática em comunicação organizacional**. Braga, Portugal: CECS, 2016.

SABANAI, N. L. **A criança surda escrevendo na língua portuguesa: questões de interlíngua**. 234f. Dissertação (Mestrado em Linguística) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

SABANAI, N. L. A evolução da comunicação entre e com surdos no Brasil. **Revista História do Ensino de Línguas no Brasil**, Brasília, v. 1, n. 1, jan. 2007. Disponível em: <http://www.helb.org.br/index.php/revista-helb/ano-1-no-1-12007/92-a-evolucao-da-comunicacao-entre-e-com-surdos-no-brasil>. Acesso em: 27 maio 2021.

SACHS, I. O desenvolvimento enquanto apropriação dos direitos humanos. **Estud. av.**, São Paulo, v. 12, n. 33, p. 149-156, ago. 1998. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/9416/10984>. Acesso em: 13 jun. 2021.

SACKS, O. **Vendo vozes: uma viagem ao mundo de surdos**. Trad.: Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SANTAELLA, L. **O que é semiótica?** São Paulo: Brasiliense, 2009.

SANTANA, A. P.; BERGAMO, A. Cultura e identidade surdas: encruzilhada de lutas sociais e teóricas. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 26, n. 91, p. 565-582, maio/ago. 2005. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/10832/S0101-73302005000200013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 8 jun. 2021.

SANTIAGO, V. de A. A. A participação de surdos no mercado de trabalho. **Porsinal**, 2011. Disponível em: <https://www.porsinal.pt/index.php?ps=artigos&idt=artc&cat=27&idart=330>. Acesso em: 8 jun. 2021.

SANTOS, E. A. *et al.* Mapeamento de tecnologias assistivas aplicadas na educação para pessoas surdas e cegas: um estudo sobre patentes no Brasil. **Revista Expressão Científica - Online**, Aracajú, v. 4, n.1, p. 45-56, 2019. Disponível em: <https://aplicacoes.ifs.edu.br/periodicos/index.php/REC/article/view/433/412>. Acesso em: 17 maio 2021.

SANTOS, P. T.; KELMAN, C. A. Estratégias pedagógicas no ensino de português como segunda língua. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO MULTIDISCIPLINAR DE EDUCAÇÃO ESPECIAL, 4., 2007. **Anais [...]**. Londrina, PR: UEL, 2007. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/congressomultidisciplinar/pages/arquivos/anais/2007/196.pdf>. Acesso em: 15 maio 2021.

SARTORETTO, M. C.; BERSCH, R. **Assistiva: tecnologia e educação**. [s. l. ; s. n.], ©2022. Disponível em: <https://www.assistiva.com.br/ca.html>. Acesso em: 21 set. 2022.

SASSAKI, R. K. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. 8. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

SASSAKI, R. K. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. *In*: VIVARTA, Veet (org.). **Mídia e deficiência**. Brasília: Fundação Banco do Brasil, 2003. p. 160-165.

SIGNATES, L.; MORAES, A. A cidadania como comunicação: estudo sobre a especificidade comunicacional do conceito de cidadania. *In*: SIGNATES, L.; MORAES, A. (org.). **Cidadania comunicacional: teoria, epistemologia e pesquisa**. Goiânia: UFG, 2019. E-book, p. 14-34.

SILVA, C. A. A.; ASSÊNSIO, C. B. Setembro Azul: mobilização política nacional a favor das escolas bilíngues para surdos. **Ponto Urbe**, v. 9, 2011. Disponível em: <https://journals.openedition.org/pontourbe/1966?lang=en#:~:text=1Setembro%20de%202011%20pode,das%20escolas%20bil%C3%ADng%C3%BCes%20para%20surdos>. Acesso em: 18 maio 2021.

SILVA, L. G. Linguagens: janelas da imaginação. *In*: CHAVEIRO, E. F.; CASTORINO, A. B.; BORGES, R. M. R. (org.). **Espaço, sujeito e existência**. Goiânia: PUC Goiás, 2016. p. 23-31.

SILVA, M. V.; BALDISSERA, R.; MAFRA, R. Discurso organizacional: epicentro de (des)identificação e vestígio de experiências públicas. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 42., 2019, Belém. **Anais [...]**. Belém: Intercom, 2019. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2019/resumos/R14-1734-1.pdf>. Acesso em: 31 jul. 2022.

SILVA, D.; SPELLING, G. W. Práticas e discursos aplicados pelo regime nazista sobre surdos na segunda guerra mundial. **RE-UNIR**, Porto Velho, v. 5, n. 2, p. 157-168, 2018. Disponível em: <https://www.periodicos.unir.br/index.php/RE-UNIR/article/view/3904/2640>. Acesso em: 9 maio 2021.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. A pesquisa científica. *In*: GERHARDDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. (org.). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. p. 31-42.

SILVINO, F. F. Letramento visual. **Texto Livre: Linguagem e Tecnologia**, Belo Horizonte, v. 7, n. 1, p. 167-170, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/textolivres/article/view/16666/13424>. Acesso em: 20 maio 2021.

SKLIAR, C. As diferenças e as pessoas surdas. **Revista Forum - Ines**, Rio de Janeiro, n. 35, p. 17-24, jan./jun. 2017. Disponível em: <https://www.ines.gov.br/seer/index.php/forum-bilingue/article/view/384>. Acesso em: 9 maio 2021.

SKLIAR, C. Os estudos surdos em educação: problematizando a normalidade. *In*: SKLIAR, C. (org.). **A surdez: um olhar sobre as diferenças**. Porto Alegre: Mediação, 2016. p. 7-32.

STROBEL, K. **História da educação de surdos**. 49f. TCC (Licenciatura em Letras-Libras) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: http://www.libras.ufsc.br/colecaoLetrasLibras/eixoFormacaoEspecificahistoriaDaEducacaoDeSurdos/assets/258/TextoBase_HistoriaEducacaoSurdos.pdf. Acesso em: 6 jun. 2021.

STROBEL, K. ; PERLIN, G. T. T. História cultural dos surdos: desafio contemporâneo. **Educar em Revista**, n. 2, p. 17-31, 2014. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/educar/article/view/37011/23089>. Acesso em: 3 jun. 2021.

TAVEIRA, C. C.; ROSADO, A. O letramento visual como chave de leitura das práticas pedagógicas e da produção de artefatos no campo da surdez. **Revista Pedagógica**, Chapecó, v. 18, n. 39, p. 174-195, set./dez. 2016. Disponível em: <https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/pedagogica/article/view/3691>. Acesso em: 20 maio 2021.

TORQUATO, G. **Tratado de comunicação organizacional e política**. São Paulo: Pioneira, 2004.

TOSI, G. Os Direitos humanos: reflexões iniciais. *In*: TOSI, G. (org.). **Direitos humanos: história, teoria e prática**. João Pessoa: UFPB, 2005. p. 18-46.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação - o positivismo, a fenomenologia, o marxismo. São Paulo: Atlas, 1987.

TUZZO, S. A. **Os sentidos do impresso**. Goiânia: Gráfica UFG, 2016.

TUZZO, S. A.; FIGUEIREDO, L. F. de. A cidadania e o pertencimento na era da “incompletez”. **Revista Observatório**, Palmas, v. 1, n. 3, p. 23-40, dez. 2015. Disponível em: <https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/observatorio/article/view/1562/8509>. Acesso em: 25 maio 2021.

VANNUCHI, C. O direito à comunicação e os desafios da regulação dos meios no Brasil. **Revista Galáxia - Online**, São Paulo, n. 38, p. 167-180, maio/ago. 2018. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/galaxia/article/view/32145/25828>. Acesso em: 30 dez. 2022.

VIANA, A. dos S.; IRIGARAY, H. A. R. A inserção dos surdos no mercado de trabalho: políticas públicas, práticas organizacionais e realidades subjetivas. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 17, n. 2, p. 214-232, maio/ago. 2016. Disponível em: <https://revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/view/4169/2905>. Acesso em: 25 maio 2021.

YNGAUNIS, S. **A singularidade da pessoa surda se evidencia por meio da comunicação**. 125f. Tese (Doutorado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019b.

YNGAUNIS, S. Uma breve reflexão sobre o ambiente organizacional como um espaço de desconstrução de barreiras para inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. *In*: LEMOS, E.; SALVATORI, P. **Comunicação, diversidades e organizações: pensamento e ação**. São Paulo: Abrapcorp, 2019a, p. 65-75.

APÊNDICE A - Roteiro de entrevista semiestruturada: ouvinte membro da comunidade Surda

Quadro 29 - Roteiro de entrevista semiestruturada 1

Aspectos Gerais: contextualização
1- Qual o seu nome?
2- Qual o seu e-mail?
3- Há quantos anos aprendeu Libras?
4- Por que aprendeu Libras?
5- De onde surgiu o interesse pelos Surdos?
6- Existem Surdos em sua família?
7- Há quantos anos convive com os Surdos?
8- Você participa das comunidades Surdas? Caso sim, há quantos anos?
9- Como você se sente nessas comunidades?
10- Qual o papel dessas comunidades na vida dos Surdos?
11- Quais as principais barreiras para a convivência dos Surdos na sociedade? Por quê?
12- Qual o seu grau de escolaridade? Caso superior, qual a sua formação?
Aspectos Específicos: organizações
13- Qual a sua profissão?
14- Há quanto tempo você trabalha com os Surdos?
15- Você trabalha no setor público e/ou privado?
16- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação dos Surdos nas organizações? Por quê?
17- Há outros fatores que interferem na contratação dos Surdos por parte das organizações?
18- Em relação as outras deficiências consideradas para efeitos de cotas, os Surdos conseguem concorrer com esses sujeitos de maneira equivalente?
19- As organizações estão preparadas para entrevistar os Surdos na seleção de emprego? Por quê?
20- Os concursos públicos são adequados aos Surdos? Por quê?
21- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nas organizações? Por quê?
22- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?
23- Como os Surdos se sentem nas organizações?
24- A condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nas organizações?
25- Há desistência do mercado de trabalho por parte desses sujeitos? Por quê?
26- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?
27- Em geral, quando a organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?
28- Os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?
29- Os direitos dos Surdos são respeitados nas organizações em que esses sujeitos trabalham?
30- Como a área de Recursos Humanos se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Há uma política de inclusão nas organizações? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras?

Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações da organização?
31- Como a chefia se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribui para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas da chefia?
32- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?
33- Atualmente, os canais de comunicação interna das organizações são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, <i>folder</i> , informativo, <i>intranet</i> , jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?
34- Como os Surdos têm acesso às informações internas da organização?
35- Atualmente, os canais de comunicação externa das organizações são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: propaganda (televisão), vídeo, <i>outdoor</i> , rede social, <i>site</i> , revista, jornal, eventos (palestra, seminário, congresso etc.), <i>folder</i> , cartaz, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?
36- Por que as organizações admitem Surdos em seu quadro de pessoal? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)
37- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nas organizações? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nas organizações?
38- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?
39- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações)
40- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)
41- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?
42- Você acredita que a inclusão social ocorre nas organizações? Caso sim, você pensa que as organizações já atingiram o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?
43- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos nas organizações?
44- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?
45- O que você achou da entrevista?
46- Quais as sugestões de melhoria?

47- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

APÊNDICE B - Roteiro de entrevista semiestruturada: ouvintes da área de Recursos Humanos das Organizações A e B

Quadro 30 - Roteiro de entrevista semiestruturada 2

Aspectos Gerais: contextualização
1- Qual o seu e-mail?
2- Qual a sua formação?
3- Há quanto tempo você trabalha na área de Recursos Humanos? (Sempre nesta organização ou em outras também?)
4- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais?
5- Há quanto tempo você trabalha nesta organização?
6- Qual a sua função na área de Recursos Humanos desta organização?
Aspectos Específicos: organizações
7- Há quanto tempo esta organização contrata Surdos?
8- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)
9- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação dos Surdos? Por quê?
10- Há outros fatores que interferem na contratação dos Surdos?
11- Em relação as outras deficiências consideradas para efeitos de cotas, os Surdos conseguem concorrer com esses sujeitos de maneira equivalente?
12- Esta organização está preparada para entrevistar os Surdos na seleção de emprego? Por quê?
13- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nesta organização? Por quê?
14- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?
15- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?
16- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?
17- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?
18- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?
19- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?
20- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?
21- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?
22- Como a área de Recursos Humanos se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Há uma política de inclusão na organização? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações da organização?
23- Você se sente preparado para se comunicar com os Surdos? Por quê?
24- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na organização? Como?

25- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?
26- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?
27- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?
28- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?
29- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?
30- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?
31- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?
32- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?
33- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

APÊNDICE C - Roteiro de entrevista semiestruturada: ouvintes que são chefes de Surdos nas Organizações A e B

Quadro 31 - Roteiro de entrevista semiestruturada 3

Aspectos Gerais: contextualização
1- Qual o seu e-mail?
2- Qual a sua formação?
3- Há quanto tempo você trabalha em cargos de chefia? (Sempre nesta organização ou em outras também?)
4- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais? (Você já havia sido chefe de Surdos nessas organizações?)
5- Há quanto tempo você trabalha nesta organização? Há quanto tempo você ocupa cargos de chefia nesta organização? Há quanto tempo você conta com Surdos em sua equipe?
Aspectos Específicos: organizações
6- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)
7- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere no desempenho dos Surdos no trabalho? Por quê?
8- Há outros fatores que interferem no desempenho dos Surdos no trabalho?
9- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nesta organização? Por quê?
10- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?
11- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?
12- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?
13- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?
14- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?
15- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?
16- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?
17- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?
18- Como você se sente tendo Surdos em sua equipe?
19- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes ao trabalho?)
20- Você se sente preparado para se comunicar com os Surdos? Por quê?
21- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na equipe e na organização? Como?
22- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos na equipe? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?
23- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

24- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?
25- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?
26- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?
27- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?
28- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?
29- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?
30- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?
31- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

APÊNDICE D - Roteiro de entrevista semiestruturada: ouvintes que são colegas de trabalho de Surdos nas Organizações A e B

Quadro 32 - Roteiro de entrevista semiestruturada 4

Aspectos Gerais: contextualização
1- Qual o seu e-mail?
2- Qual a sua formação?
3- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais? Você já havia trabalhado com Surdos nessas organizações?
4- Há quanto tempo você trabalha nesta organização? Há quanto tempo você conta com Surdos como colegas de trabalho?
Aspectos Específicos: organizações
5- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)
6- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere no desempenho dos Surdos no trabalho? Por quê?
7- Há outros fatores que interferem no desempenho dos Surdos no trabalho?
8- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nesta organização? Por quê?
9- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?
10- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?
11- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?
12- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?
13- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?
14- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?
15- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?
16- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?
17- Como a chefia se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribui para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas da chefia?
18- Como você se sente tendo Surdos como colegas de trabalho na equipe? (Como você se comporta em relação à presença dos Surdos na equipe?)
19- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes ao trabalho?)
20- Você se sente preparado para se comunicar com os Surdos? Por quê?
21- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na equipe e na organização? Como?
22- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

23- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?
24- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?
25- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?
26- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?
27- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?
28- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?
29- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?
30- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

APÊNDICE E - Roteiro de entrevista semiestruturada: ouvintes da área de comunicação das Organizações A e B

Quadro 33 - Roteiro de entrevista semiestruturada 5

Aspectos Gerais: contextualização
1- Qual o seu e-mail?
2- Qual a sua formação?
3- Há quanto tempo trabalha na área de Comunicação? (Sempre nesta organização ou em outras também?) (Fale um pouco sobre a sua atuação)
4- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais?
Aspectos Específicos: organizações
5- Há quanto tempo você trabalha nesta organização?
6- Qual a sua função na área de Comunicação desta organização?
7- Há quanto tempo esta organização contrata Surdos?
8- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)
9- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação/atuação dos Surdos? Por quê?
10- Há outros fatores que interferem na contratação/atuação dos Surdos?
11- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?
12- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?
13- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?
14- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?
15- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes à organização?)
16- Atualmente, os canais de comunicação interna desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, <i>folder</i> , informativo, <i>intranet</i> , jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?
17- Como os Surdos têm acesso às informações internas da organização?
18- Atualmente, os canais de comunicação externa desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: propaganda (televisão), vídeo, <i>outdoor</i> , rede social, <i>site</i> , revista, jornal, eventos (palestra, seminário, congresso etc.), <i>folder</i> , cartaz, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?
19- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na organização? Como?
20- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?
21- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?
22- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

23- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações)
24- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)
25- Você se sente preparado para se comunicar com os Surdos? Por quê?
26- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?
27- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?
28- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?
29- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?
30- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

APÊNDICE F - Questionário para os Surdos

Quadro 34 - Questionário

Apresentação

Meu nome é Daniela Priscila de Oliveira Veronezi, sou aluna do curso de doutorado do Programa de Pós-graduação em Comunicação da Universidade Federal de Goiás (UFG) e orientanda do Professor Doutor Tiago Mainieri. Este questionário busca descobrir como o profissional de Comunicação pode contribuir com a sua inclusão no local de trabalho e possibilitar que você e outros Surdos compreendam as mensagens emitidas pelas organizações (empresas) em suas campanhas externas. As respostas serão utilizadas na elaboração da minha tese de doutorado e o seu nome não será divulgado na publicação. Este instrumento de pesquisa conta com acessibilidade em Libras, por meio do trabalho realizado pela profissional Joseane de Carvalho, da Coordenadoria de Tradução e Interpretação de Libras da UFG.

Aspectos Gerais: contextualização

1- Nome³⁰⁸



2- E-mail



³⁰⁸ Campo não obrigatório.

3- Idade

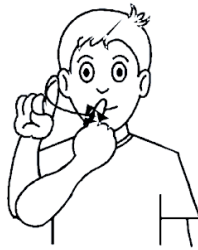


- () Até 20 anos
 () 21 a 30 anos
 () 31 a 40 anos
 () 41 a 50 anos
 () 51 a 60 anos
 () Mais de 60 anos

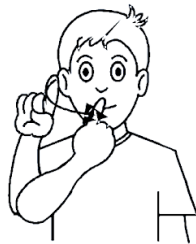
*Não entendi a pergunta

4- Nasceu Surdo?

- () Sim () Não



*Não entendi a pergunta

5- Nasceu ouvinte. Com que idade ficou Surdo?³⁰⁹

- () 0 a 3 anos
 () 4 a 6 anos
 () 7 a 12 anos
 () 13 a 25 anos
 () 26 a 60 anos
 () Mais de 60 anos

*Não entendi a pergunta

³⁰⁹ Campo a ser preenchido apenas se a resposta da pergunta “4” for “não”.

6- Com que idade aprendeu Libras?

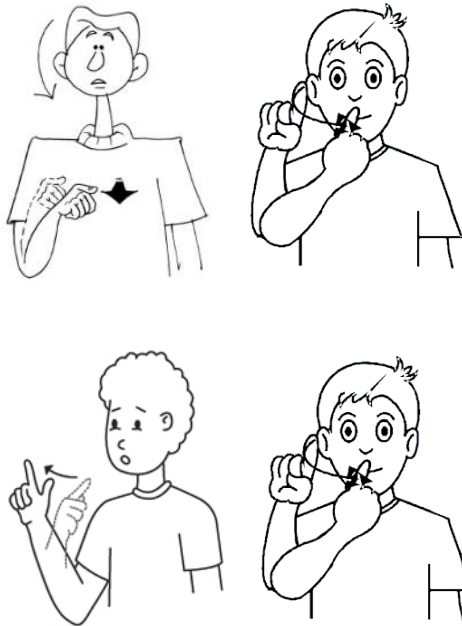


- Até 5 anos
- 6 a 12 anos
- 13 a 20 anos
- Mais de 20 anos

*Não entendi a pergunta

7- Você é Surdo. Tem outro Surdo em sua família?

- Sim Não



*Não entendi a pergunta

8- Algum ouvinte da sua família sabe Libras?

- Sim Não



*Não entendi a pergunta

9- Quem da sua família sabe Libras? (Qual pessoa da sua família sabe Libras?)^{310 311}

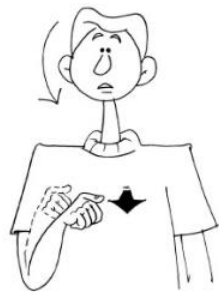


- () Mãe/Pai
 () Esposa/Marido
 () Avó/Avô
 () Filha/Filho
 () Irmã/Irmão
 () Tia/Tio
 () Sobrinha/Sobrinho
 () Prima/Primo
 () Madrinha/Padrinho
 () Outro

*Não entendi a pergunta

10- Qual o seu grau de escolaridade?

- () Até o 9º ano () 1º a 3º ano do ensino médio () Superior completo

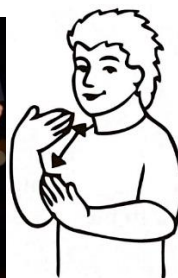


*Não entendi a pergunta

³¹⁰ Campo a ser preenchido apenas se a resposta da pergunta “8” for “sim”.

³¹¹ Mais de uma resposta possível.

11- Você tem nível superior completo. Qual curso você fez?^{312 313}



12- Qual sua primeira língua?

() Libras () Língua Portuguesa



*Não entendi a pergunta

13- A Libras é sua primeira língua. Você também se comunica em Língua Portuguesa?³¹⁴

() Sim () Não



*Não entendi a pergunta

³¹² Campo a ser preenchido apenas se a resposta da pergunta “10” for “Superior completo”.

³¹³ Campo não obrigatório.

³¹⁴ Campo a ser preenchido apenas se a resposta da pergunta “12” for “Libras”.

14- Você se comunica em Língua Portuguesa. Como?³¹⁵

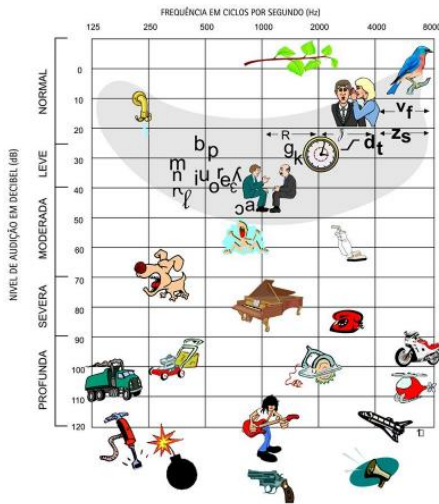
() Só Fala () Só Escrita () Fala e Escrita



*Não entendi a pergunta

15- Qual seu grau de perda auditiva?

() Leve () Moderada () Severa () Profunda

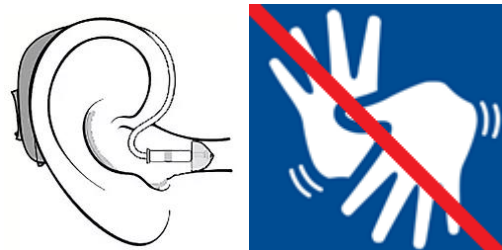


Leve	21-40dB
Moderada	41-70dB
Severa	71-90dB
Profunda	Acima de 90dB

*Não entendi a pergunta

16- Qual a sua identidade?

() Surdo () Pessoa com deficiência auditiva



*Não entendi a pergunta

³¹⁵ Campo a ser preenchido apenas se a resposta da pergunta “13” for “sim”.

Aspectos Específicos: organizações

17- Você trabalha ou já trabalhou?³¹⁶

() Sim () Não



*Não entendi a pergunta

18- Qual função você realiza em seu trabalho? (O que você faz no trabalho?)



() Administrativo



() Educacional



³¹⁶ Caso a resposta seja “não”, as demais perguntas do questionário não são cabíveis.

Serviços Gerais



Outro



*Não entendi a pergunta

18.1- Qual função você realiza em seu trabalho? (O que você faz no trabalho?)³¹⁷



19- Em quantos locais você já trabalhou?



0

1

2

3

4

5

Mais de 5

*Não entendi a pergunta

³¹⁷ Campo não obrigatório, a ser preenchido apenas se a resposta da pergunta “18” for “outro”.

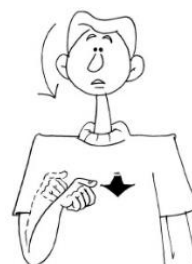
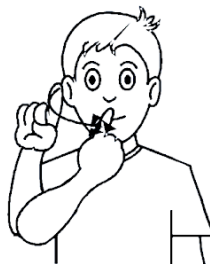
20- No local de trabalho que mais atuou, quanto tempo ficou?



- () Até 6 meses
 () 7 meses a 1 ano
 () 2 a 3 anos
 () 4 a 5 anos
 () Mais de 5 anos
 *Não entendi a pergunta

21- O seu local de trabalho tinha acessibilidade aos Surdos quando você foi contratado?

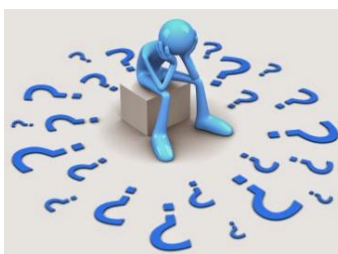
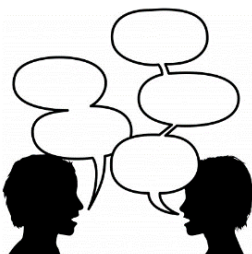
- () Sim () Não



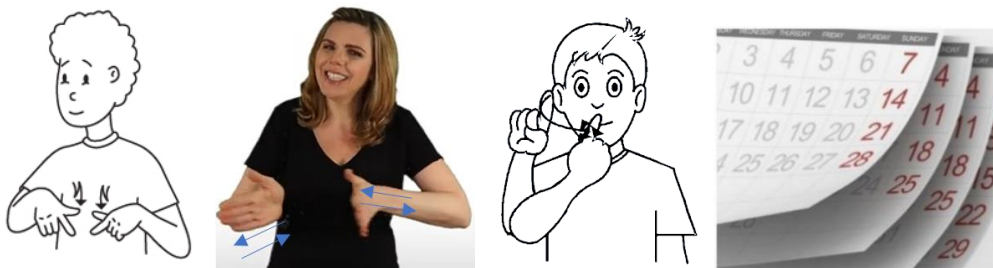
*Não entendi a pergunta

22- O seu local de trabalho **não** tinha acessibilidade aos Surdos quando você foi contratado. Depois passou a ter?³¹⁸

- () Sim () Não

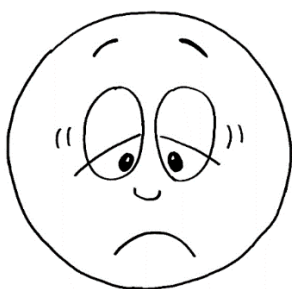


³¹⁸ Campo a ser preenchido apenas se a resposta da pergunta “21” for “não”.



*Não entendi a pergunta

23- Como o local de trabalho ficou acessível?^{319 320}



Aprenderam Libras



Contrataram intérprete



³¹⁹ Campo a ser preenchido apenas se a resposta da pergunta “22” for “sim”.

³²⁰ Mais de uma resposta possível.

Utilizaram escrita fácil



Usaram imagem



Fizeram videochamadas



Outro

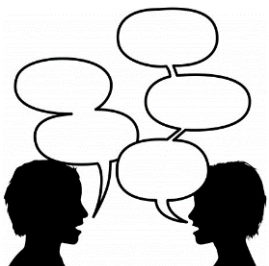


*Não entendi a pergunta

24- Como o seu chefe se comunica com você?³²¹



Fala



Escrita



Libras



Imagem



³²¹ Mais de uma resposta possível.

() Outro



*Não entendi a pergunta

25- Como os seus colegas de trabalho se comunicam com você?³²²



() Fala



() Escrita



³²² Mais de uma resposta possível.

Libras



Imagem



Outro



*Não entendi a pergunta

26- Você conhece os seus direitos e deveres no local de trabalho? (O que pode ou não pode fazer?)

Sim Não



*Não entendi a pergunta

27- Você já conhece os seus direitos e deveres no local de trabalho (O que pode ou não pode fazer). Quem informou a você?^{323 324}



Recursos Humanos



Chefe



Colegas de trabalho



Intérprete



³²³ Campo a ser preenchido apenas se a resposta da pergunta “26” for “sim”.

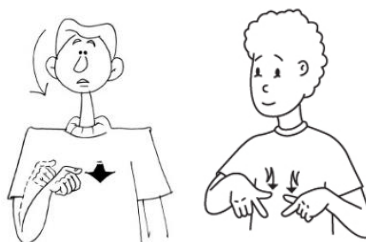
³²⁴ Mais de uma resposta possível.

() Outro



*Não entendi a pergunta

28- Quem ensinou a você o que fazer no seu trabalho?³²⁵



() Recursos Humanos



() Chefe



() Colegas de trabalho



³²⁵ Mais de uma resposta possível.

Intérprete



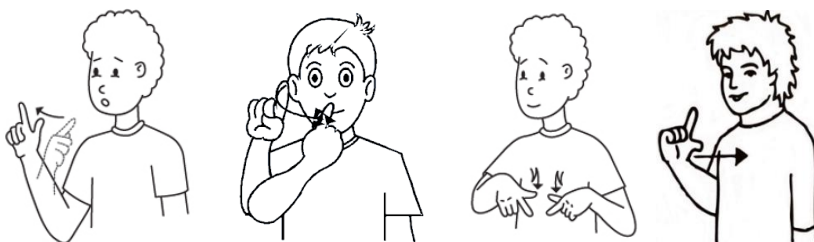
Outro



*Não entendi a pergunta

29- Há outros Surdos no seu local de trabalho?

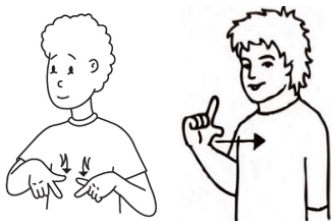
Sim Não



*Não entendi a pergunta

30- Existem pessoas com deficiência visual, física ou intelectual no seu local de trabalho?

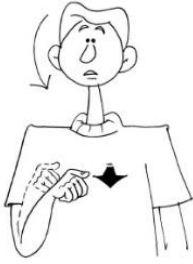
Sim Não



*Não entendi a pergunta

31- Você se sente feliz no seu trabalho?

() Sim () Não

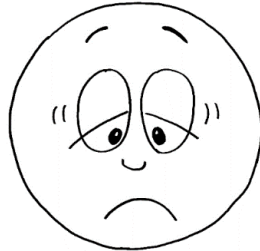
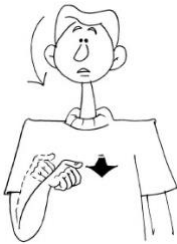


*Não entendi a pergunta

31.1- Por quê?³²⁶



32- Você **não** se sente feliz no seu trabalho. O que poderia melhorar?^{327 328}



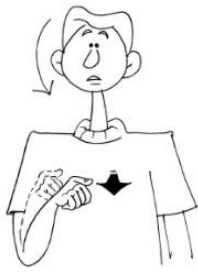
³²⁶ Campo não obrigatório.

³²⁷ Campo a ser preenchido apenas se a resposta da pergunta “31” for “não”.

³²⁸ Campo não obrigatório.

33- Você se sente incluído no local de trabalho?

() Sim () Não



*Não entendi a pergunta

33.1- Por quê?³²⁹



34- Você **não** se sente incluído em seu local de trabalho. Como o seu chefe e os seus colegas de trabalho podem contribuir para que você seja incluído?^{330 331}



³²⁹ Campo não obrigatório.

³³⁰ Campo a ser preenchido apenas se a resposta da pergunta “33” for “não”.

³³¹ Mais de uma resposta possível.

Falando em Libras



Utilizando Imagem



Utilizando escrita fácil



Com o apoio de Intérprete



Outro



*Não entendi a pergunta

35- Você sente que o seu chefe e os seus colegas de trabalho acreditam no seu potencial?

() Sim () Não



*Não entendi a pergunta

35.1- Por quê?³³²



36- Você conhece a Lei nº 8.213/1991 (estabelece cotas para as pessoas com deficiência no mercado de trabalho)?

() Sim () Não () Sei pouco (só “ouvi” falar)



*Não entendi a pergunta

³³² Campo não obrigatório.

37- Você conhece a Lei nº 8.213/1991 (estabelece cotas para as pessoas com deficiência no mercado de trabalho). Por que você acredita que foi contratado?³³³



() Só para cumprir as cotas

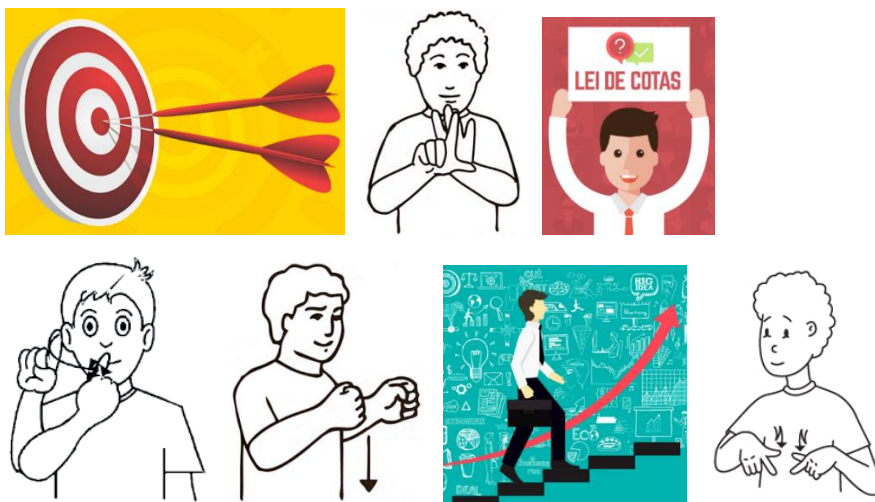


() Só por competência profissional (bom profissional)



³³³ Campo a ser preenchido apenas se a resposta da pergunta “36” for “sim” ou “sei pouco”.

() Cumprir cotas e competência profissional (bom profissional)



() Outro

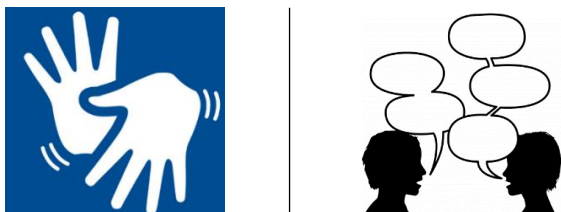


*Não entendi a pergunta

38- Quais as principais barreiras que você encontra no seu local de trabalho?³³⁴



() Comunicação



³³⁴ Mais de uma resposta possível.



() Preconceito



() Outro









*Não entendi a pergunta


39- A comunicação interna em seu local de trabalho é acessível aos Surdos? (A comunicação dentro do seu local de trabalho é acessível aos Surdos?)³³⁵



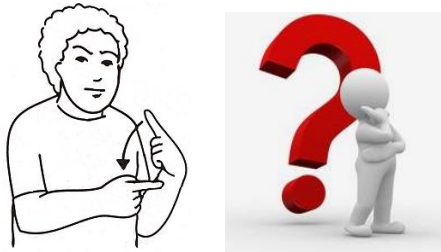
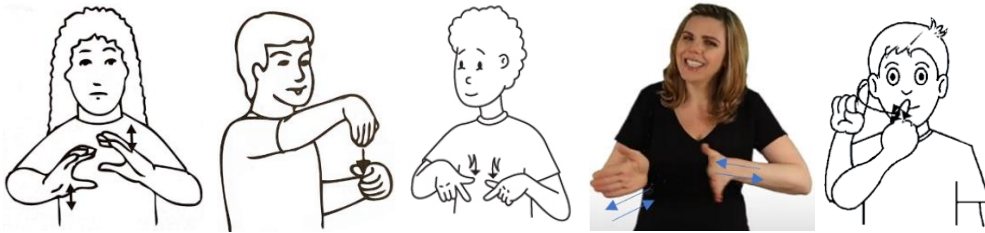
³³⁵ Mais de uma resposta possível.

Comunicação Interna (comunicação dentro do local de trabalho)	Acessíveis aos Surdos		
	Sim	Não	Não sei
<p>Cartaz</p>			
<p>Folder</p>			
<p>Informativo</p>			
<p>Intranet</p>			
<p>Jornal</p>			
<p>Mensagem de Texto</p>			

 <p>Mural</p>			
 <p>Reunião</p>			
 <p>Revista</p>			
 <p>Treinamento</p>			
 <p>Vídeo</p>			
 <p>Videochamada</p>			

 <p>Outro</p>			
------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

40- A comunicação interna em seu local de trabalho é acessível aos Surdos (A comunicação dentro do seu local de trabalho é acessível aos Surdos). Por quê?³³⁶



41- A comunicação interna em seu local de trabalho **não** é acessível aos Surdos (A comunicação dentro do seu local de trabalho **não** é acessível aos Surdos). Por que não?³³⁷

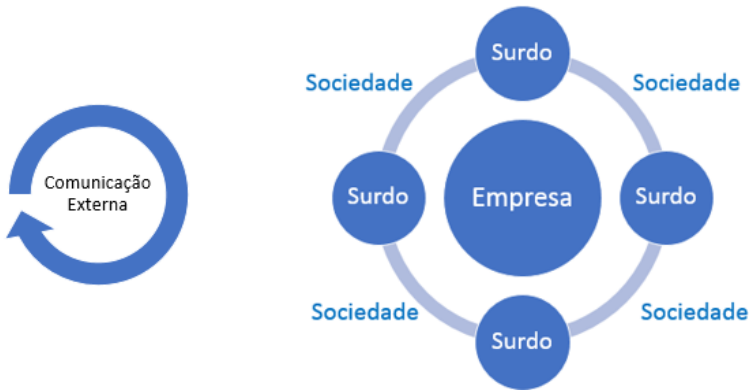



³³⁶ Campo não obrigatório.

³³⁷ Campo não obrigatório.













42- A comunicação externa de onde você trabalha é acessível aos Surdos? (A comunicação da sua empresa (instituição) fora do local de trabalho é acessível aos Surdos?)³³⁸



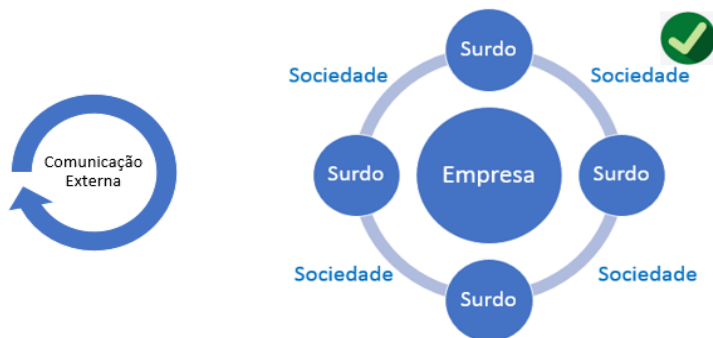
Comunicação Externa (comunicação fora do local de trabalho)	Acessíveis aos Surdos		
	Sim	Não	Não sei
 Propaganda de TV			

³³⁸ Mais de uma resposta possível.

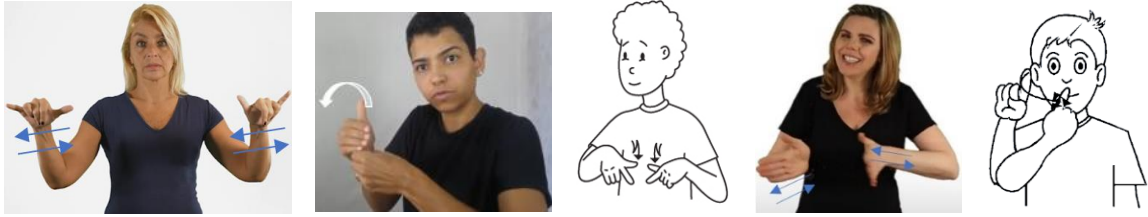
 <p>Vídeo</p>			
 <p>Outdoor</p>			
 <p>Rede Social</p>			
 <p>Site</p>			
 <p>Revista</p>			
 <p>Jornal</p>			

 <p>Palestra</p>			
 <p>Folder</p>			
 <p>Cartaz</p>			
 <p>Outro</p>			

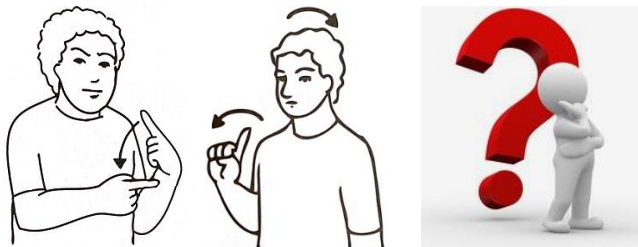
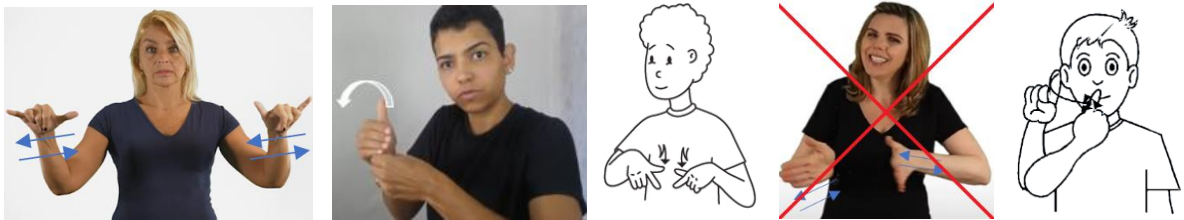
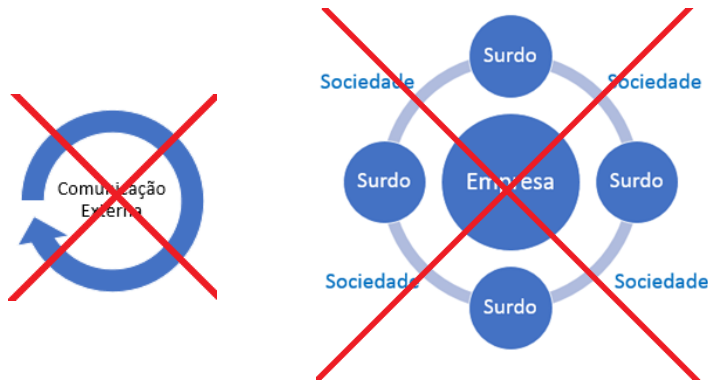
43- A comunicação externa de onde você trabalha é acessível aos Surdos (A comunicação da sua empresa (instituição) fora do local de trabalho é acessível aos Surdos). Por quê?³³⁹



³³⁹ Campo não obrigatório.



44- A comunicação externa de onde você trabalha **não** é acessível aos Surdos (A comunicação da sua empresa (instituição) fora do local de trabalho **não** é acessível aos Surdos). Por que não?³⁴⁰



³⁴⁰ Campo não obrigatório.

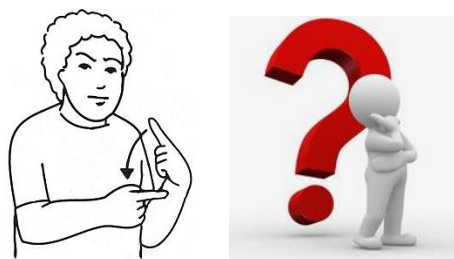
45- O que você achou do questionário?

() Fácil () Médio () Difícil



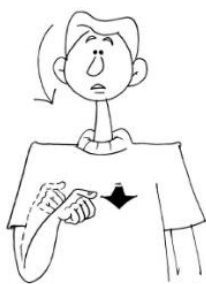
*Não entendi a pergunta

45.1- Por quê?³⁴¹



³⁴¹ Campo não obrigatório.

46- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?³⁴²



Fonte: Elaborado pela autora (2021) com o apoio do Entrevistado E.

³⁴² Campo não obrigatório.

APÊNDICE G - Sinais em Libras utilizados no questionário para os Surdos

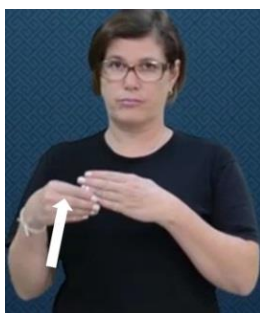
Quadro 35 - Sinais em Libras



Acessibilidade³⁴³ (complementação do parâmetro de movimento)



Tarjas vermelhas inseridas pela autora



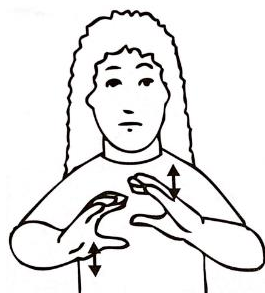
Acrescentar³⁴⁴ (complementação do parâmetro de movimento)



Antes³⁴⁵

³⁴³ Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=vaYFjNIC8Y8&ab_channel=InstitutoItard. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁴⁴ Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=MX__7_66lNU&ab_channel=Estrat%C3%A9giaConcursos. Acesso em: 14 maio 2021.

Comunicar³⁴⁶Dentro³⁴⁷Difícil³⁴⁸Estudar³⁴⁹

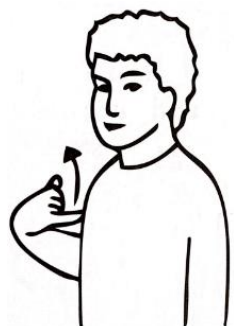
³⁴⁵ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais**: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez. São Paulo: Ciranda Cultural, 2009, p. 56.

³⁴⁶ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais**: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez. São Paulo: Ciranda Cultural, 2010, p. 63.

³⁴⁷ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais**: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez. São Paulo: Ciranda Cultural, 2009, p. 293.

³⁴⁸ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais**: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez. São Paulo: Ciranda Cultural, 2009, p. 294.

³⁴⁹ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais**: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez. São Paulo: Ciranda Cultural, 2009, p. 260.

Fácil³⁵⁰Fora³⁵¹ (complementação do parâmetro de movimento)Idade³⁵²Informação³⁵³ (complementação do parâmetro de movimento)

³⁵⁰ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais**: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez. São Paulo: Ciranda Cultural, 2009, p. 295.

³⁵¹ Disponível em: https://www.youtube.com/watch?v=mmLN2fcsX7I&ab_channel=HellenPereiraLima. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁵² HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais**: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez. São Paulo: Ciranda Cultural, 2009, p. 67.

³⁵³ Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/mod/glossary/view.php>. Acesso em: 14 maio 2021.

Igualdade³⁵⁴Lei³⁵⁵Melhorar³⁵⁶Não³⁵⁷

³⁵⁴ Disponível em: <https://www.ces.org.br/site/vamos-aprender-libras.aspx>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁵⁵ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez**. São Paulo: Ciranda Cultural, 2011, p. 255.

³⁵⁶ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez**. São Paulo: Ciranda Cultural, 2009, p. 267.

³⁵⁷ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez**. São Paulo: Ciranda Cultural, 2011, p. 301.

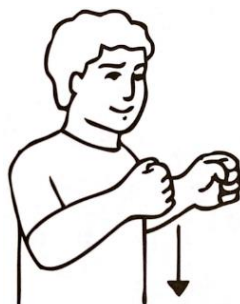
Nome³⁵⁸O quê?³⁵⁹Outro³⁶⁰Ouvinte³⁶¹

³⁵⁸ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais**: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez. São Paulo: Ciranda Cultural, 2009, p. 69.

³⁵⁹ Disponível em: <https://www.ces.org.br/site/vamos-aprender-libras.aspx>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁶⁰ Disponível em: <https://www.ces.org.br/site/vamos-aprender-libras.aspx>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁶¹ Disponível em: <http://libraspocosdecaldas.blogspot.com/2016/12/inicio-de-conversa.html>. Acesso em: 14 maio 2021.

Poder³⁶²Por quê?³⁶³Qual?³⁶⁴ (complementação do parâmetro de movimento)Que/Quem/Onde?³⁶⁵

³⁶² HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais**: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez. São Paulo: Ciranda Cultural, 2009, p. 274.

³⁶³ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais**: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez. São Paulo: Ciranda Cultural, 2010, p. 27.

³⁶⁴ Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/mod/glossary/view.php>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁶⁵ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais**: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez. São Paulo: Ciranda Cultural, 2010, p. 22.



Querer³⁶⁶ (complementação do parâmetro de movimento)



Surdo³⁶⁷



Ter³⁶⁸



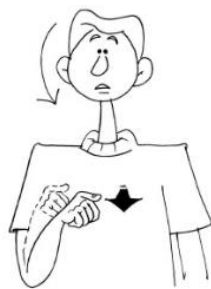
Trabalhar³⁶⁹

³⁶⁶ Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/mod/glossary/view.php>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁶⁷ Disponível em: <http://cristianelibras.blogspot.com/2013/04/conhecendo-as-terminologias-na-libras.html>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁶⁸ HONORA, M; FRIZANCO, M. L. E. **Livro ilustrado de Língua Brasileira de Sinais**: desvendando a comunicação usada pelas pessoas com surdez. São Paulo: Ciranda Cultural, 2009, p. 280.

³⁶⁹ Disponível em: <https://www.ces.org.br/site/vamos-aprender-libras.aspx>. Acesso em: 14 maio 2021.



Você³⁷⁰

Fonte: elaborado pela autora (2021) com o apoio do Entrevistado E.

³⁷⁰ FELIPE, T. A. **Libras em Contexto**: curso básico - livro do estudante. Rio de Janeiro: WalPrint Gráfica e Editora, 2007, p. 67.

APÊNDICE H - Imagens utilizadas no questionário para os surdos em complemento aos textos e aos sinais em Libras

Quadro 36 - Imagens utilizadas no questionário



371



372



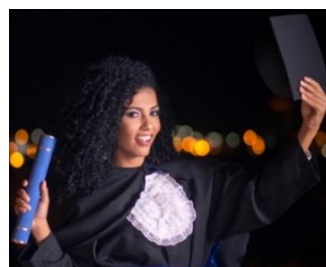
373



374



375



376

³⁷¹ Disponível em: <http://www.colegioakori.cl/2021/03/03/emails-contacto-equipo-akori/>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁷² Disponível em: <https://catracalivre.com.br/saude-bem-estar/unifesp-oferece-tratamento-gratuito-de-reproducao-assistida/>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁷³ Disponível em: <https://brasil.estadao.com.br/blogs/vencer-limites/libras-sp/>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁷⁴ Disponível em: <http://saofelipe.org.br/blog/e-a-fam%C3%ADlia-como-vai>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁷⁵ Disponível em: <https://www.oltrefano.it/attualita/regione-marche/calendario-scolastico-nelle-marche-scuola-dal-16-settembre-2019.html>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁷⁶ Disponível em: <https://studio5inco.46graus.com/>. Acesso em: 14 maio 2021.



377 378 379 380 381 382 383



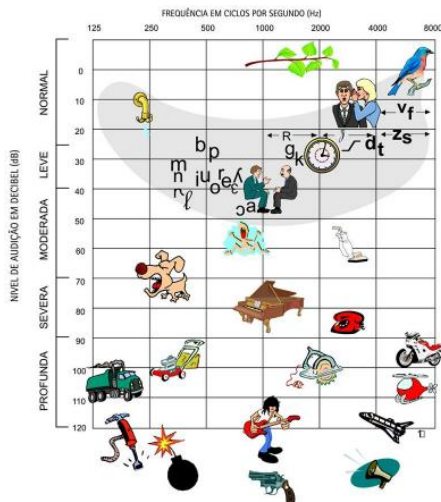
384



385



386



387



388

- 377 Disponível em: <https://www.ufg.br/>. Acesso em: 14 maio 2021.
- 378 Disponível em: https://twitter.com/unb_oficial. Acesso em: 14 maio 2021.
- 379 Disponível em: <https://reitoria.ufsc.br/>. Acesso em: 14 maio 2021.
- 380 Disponível em: http://www.scs.usp.br/identidadevisual/?page_id=7. Acesso em: 14 maio 2021.
- 381 Disponível em: <https://www.ifg.edu.br/>. Acesso em: 14 maio 2021.
- 382 Disponível em: <https://www.pucgoias.edu.br/>. Acesso em: 14 maio 2021.
- 383 Disponível em: <https://www.unip.br/>. Acesso em: 14 maio 2021.
- 384 Disponível em: <http://www.minutopsicologia.com.br/postagens/2014/05/31/processos-comunicacionais-do-discurso-ao-dialogo/>. Acesso em: 14 maio 2021.
- 385 Disponível em: https://einstein.instructure.com/eportfolios/223/As_diferentes_geraes_integraes_das_tecnologias_educacionais_tecnologiasmdias_Nvem_de_palavras. Acesso em: 14 maio 2021.
- 386 Disponível em: <https://www.incomia.it/whatsapp-business-un-nuovo-modo-di-comunicare/>. Acesso em: 14 maio 2021.
- 387 Disponível em: <https://www.digsom.com.br/audiometria-exame-de-audicao/>. Acesso em: 14 maio 2021.
- 388 Disponível em: <https://www.sindromedeusherbrasil.com.br/como-funciona-o-aparelho-auditivo>. Acesso em: 14 maio 2021.



389

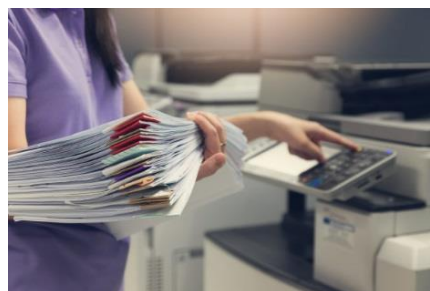
* Tarja vermelha inserida pela autora



390



391



392



393



394



395



396

³⁸⁹ Disponível em: <https://brasil.estadao.com.br/blogs/vencer-limites/libras-sp/>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁹⁰ Disponível em: <http://clipart-library.com/question-marks-cartoon.html>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁹¹ Disponível em: <https://maestrovirtuale.com/as-4-etapas-do-processo-administrativo/>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁹² Disponível em: https://br.freepik.com/fotos-premium/bussinesswoman-que-usa-a-maquina-da-copiadora-para-copiar-o-documento_4477742.htm. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁹³ Disponível em: <https://vejario.abril.com.br/blog/patricia-lins-silva/dia-do-professor/>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁹⁴ Disponível em: <http://atividadescras.blogspot.com/2018/11/atividade-dia-do-auxiliar-de-servicos.html>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁹⁵ Disponível em: <https://www.profissoesempregos.com/2016/01/empacotador-de-supermercado.html>. Acesso em: 14 maio 2021.

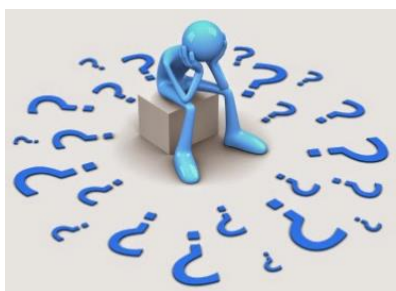
³⁹⁶ Disponível em: <https://pronatec.pro.br/cursos-gratuitos-ead-de-operador-de-caixa-estoquista-e-repositor-2018/>. Acesso em: 14 maio 2021.



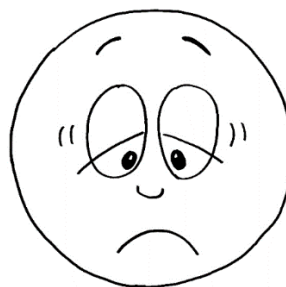
397



398



399



400



401



402



403



404

³⁹⁷ Disponível em: <https://www.ces.org.br/site/vamos-aprender-libras.aspx>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁹⁸ Disponível em: <https://pt.slideshare.net/JoseLucas33/meses-do-ano-dias-da-semana-e-calendario-7-aula>. Acesso em: 14 maio 2021.

³⁹⁹ Disponível em: <https://br.pinterest.com/pin/543246773778475759/visual-search/?x=16&y=12&w=530&h=393>. Acesso em: 14 maio, 2021.

⁴⁰⁰ Disponível em: <https://www.tudodesenhos.com/d/carinha-de-deprimido>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴⁰¹ Disponível em: <https://www.theguardian.com/lifeandstyle/2020/nov/20/gratitude-journal-great-until-inner-cynic-kicks-in>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴⁰² Disponível em: <https://academiadelibras.com/blog/a-importancia-da-libras-no-mercado-de-trabalho/>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴⁰³ Disponível em: <https://www.institutousiminas.com/releases/centro-cultural-usiminas-recebe-curso-de-traducao-e-interprete-de-libras/>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴⁰⁴ Disponível em: <https://aquitemplacas.com.br/produtosDetalhes.php?p=escritorio-esquerda>. Acesso em: 14 maio 2021.



405



406



407



408



409



410



411



412

⁴⁰⁵ Disponível em: <http://www.sinalproducoes.com.br/sinalizacoes/adesivos-para-sinalizacao/adesivo-de-sinalizacao-para-porta-de-vidro/adesivo-para-sinalizacao-banheiro-piracicaba>. Acesso em: 14 maio. 2021.

⁴⁰⁶ Disponível em: <https://www.camarainclusao.com.br/noticias/coronavirus-prefeitura-de-sao-paulo-traz-novo-servico-com-orientacoes-em-libras-via-aplicativo/>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴⁰⁷ Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/as-boas-praticas-de-gestao-de-um-lider/>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴⁰⁸ Disponível em: <https://www.casadicas.com.br/projeto/desenhar-plantas-de-casas-e-facil-quais-as-dicas-para-um-bom-desenho.html>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴⁰⁹ Disponível em: https://br.freepik.com/vetores-gratis/colegas-de-trabalho-da-pagina-de-destino-do-conceito_5757075.htm. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴¹⁰ Disponível em: <https://www.contabilidadenatv.com.br/2016/08/atualizacao-da-clt-entenda-principais/>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴¹¹ Disponível em: <https://www.pngwing.com/pt/free-png-xwyaq>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴¹² Disponível em: <https://masterconsultores.com.br/contratacao-de-estagiarios-x-e-social/>. Acesso em: 14 maio 2021.



413



414



415



416



417



418



419



420

⁴¹³ Disponível em: <https://br.depositphotos.com/vector-images/cadeirante-desenho-animado.html?qview=146528041>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴¹⁴ Disponível em: <https://br.depositphotos.com/vector-images/cadeirante-desenho-animado.html>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴¹⁵ Disponível em: <https://www.feac.org.br/jovens-com-sindrome-de-down-lideram-evento-sobre-inclusao-no-mercado-de-trabalho/>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴¹⁶ Disponível em: <https://blog.solides.com.br/como-lidar-com-diversidade-cultural-nas-empresas/>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴¹⁷ Disponível em: <https://ww2.itau.com.br/hotsites/itau/carreira/revista/pra-render-mais/revista-para-render-mais-132.html>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴¹⁸ Disponível em: <https://www.gumga.com.br/blog/dicas-para-seu-crecimento-profissional/>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴¹⁹ Disponível em: <https://blog.handtalk.me/lei-de-cotas-pcds/>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴²⁰ Disponível em: <https://franzoni.adv.br/o-que-e-clt-conheca-historia/>. Acesso em: 14 maio 2021.



421



422



423



424



425



426

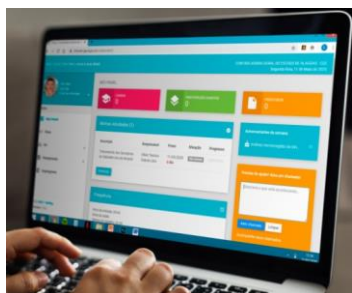


427



428

- 421 Disponível em: <https://supremapropaganda.com.br/qual-importancia-de-definir-o-seu-publico-alvo/>. Acesso em: maio 2021.
- 422 Disponível em: <https://www.uol.com.br/universa/noticias/redacao/2012/06/04/conheca-os-10-piores-erros-que-os-chefes-cometem-e-como-prejudicam-a-equipe.htm>. Acesso em: 14 maio 2021.
- 423 Disponível em: <https://nerus.com.br/blog/erp/obstaculos-mais-frequentes-implantacao-sistema-erp/>. Acesso em: 14 maio 2021.
- 424 Disponível em: https://www.jing.fm/iclip/iRTwbwJ_imagem-de-telefone-desenho/. Acesso em: 14 maio 2021.
- 425 Disponível em: <https://www.presscomunicacao.com.br/category/comunicacao-interna/>. Acesso em: 14 maio 2021.
- 426 Disponível em: http://www.ppgeps.ufscar.br/estudantes/CARTAZ01.jpg/image_view_fullscreen. Acesso em: 14 maio 2021.
- 427 Disponível em: <http://www.idealartesgraficas.com.br/impresao-digital/folders/folder-de-festa/orcamento-de-folder-de-empresa-maceio>. Acesso em: 14 maio 2021.
- 428 Disponível em: https://issuu.com/fonsecajosiane/docs/jornal_interno_-_informa_rh_-_agost. Acesso em: 14 maio 2021.



429



430

* Imagem recortada pela autora



431



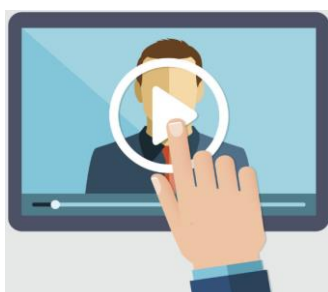
432



433



434



435



436

429 Disponível em: <http://www.controladoria.al.gov.br/noticia/item/1964-controladoria-lanca-nova-intranet>. Acesso em: 14 maio 2021.

430 Disponível em: <https://www.facebook.com/jornaldaempresa/>. Acesso em: 14 maio 2021.

431 Disponível em: <https://endomarketing.tv/jornal-mural-nas-empresas/>. Acesso em: 14 maio 2021.

432 Disponível em: <https://www.deville.com.br/blog/institucional/5-dicas-para-uma-reuniao-de-negocios-bem-sucedida-2/>. Acesso em: 14 maio 2021.

433 Disponível em: <https://weiku.com.br/wmagazin-a-revista-da-weiku-do-brasil/>. Acesso em: 14 maio 2021.

434 Disponível em: <https://blog.conab.gov.br/regionais-realizam-eventos-internos-sobre-gestao/>. Acesso em: 14 maio 2021.

435 Disponível em: <https://www.8milímetros.com.br/como-divulgar-videos-institucionais/>. Acesso em: 14 maio 2021.

436 Disponível em: <https://br.pinterest.com/pin/758082549762653675/>. Acesso em: 14 maio 2021.

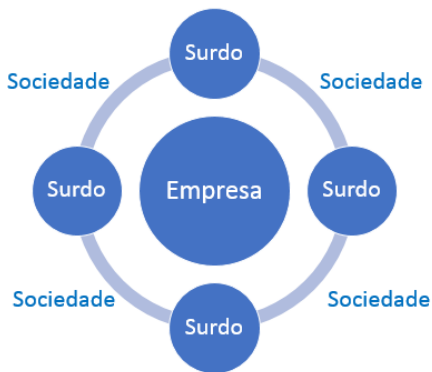


437

* Tarjas vermelhas inseridas pela autora



438



439



440



441



442



443



444

437 Disponível em: <https://www.presscomunicacao.com.br/category/comunicacao-interna/>. Acesso em: Acesso em: 14 maio 2021.

438 Produzida pela autora (2021), com a ferramenta SmartArt.

439 Produzida pela autora (2021), com a ferramenta SmartArt.

440 Disponível em: <https://www.sagicapriprodutora.com.br/blog/quer-uma-propaganda-de-tv-contrate-uma-produtora-de-video>. Acesso em: 14 maio 2021.

441 Disponível em: <https://www.behance.net/gallery/44223541/Hamburgueria-Me-Gusta-Outdoors>. Acesso em: 14 maio 2021.

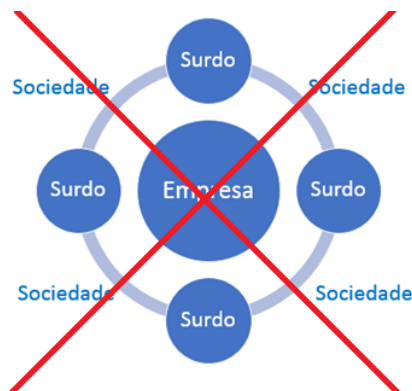
442 Disponível em: <https://www.otimizacaodesitesbh.com.br/>. Acesso em: 14 maio 2021.

443 Disponível em: <https://amexcom.com.br/noticias/10-perguntas-comuns-sobre-o-marketing-digital>. Acesso em: 14 maio 2021.



445

* Tarjas vermelhas inseridas pela autora



446

* Tarjas vermelhas inseridas pela autora



447



448

Fonte: Elaborado pela autora (2021).

⁴⁴⁴ Disponível em: <https://epocanegocios.globo.com/colunas/Futuro-do-trabalho/noticia/2020/02/definicoes-do-mercado-brasileiro-de-palestras-acabam-de-ser-atualizadas.html>. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴⁴⁵ Produzida pela autora (2021), com a ferramenta SmartArt.

⁴⁴⁶ Produzida pela autora (2021), com a ferramenta SmartArt.

⁴⁴⁷ Disponível em: https://br.freepik.com/vetores-gratis/itens-de-cruzamento-de-mao-na-lista-de-verificacao_13381597.htm#page=1&query=question%C3%A1rio&position=6. Acesso em: 14 maio 2021.

⁴⁴⁸ Disponível em: <https://www.economus.com.br/voce-tem-equilibrio/>. Acesso em: 14 maio 2021.

APÊNDICE I - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte membro da comunidade Surda

Entrevistado E

1- Qual o seu nome?

-

2- Qual o seu e-mail?

-

3- Há quantos anos aprendeu Libras?

Eu comecei a aprender Libras quando eu entrei na Secretaria de Educação. Estava com 22 anos de idade, hoje tenho 55. Faz 33 anos que eu comecei. Eu fui inserido em uma instituição que tinha surdos. Era uma instituição somente para surdos. Foi ali que eu comecei a aprender língua de sinais.

4- Por que aprendeu Libras?

Eu sou professor da Secretaria de Educação de Brasília, entrei no concurso em 1989 e em 1990 me foi perguntado se eu conhecia algum professor da área de Matemática e Ciências para atuar em uma escola muito perto da minha casa. Eu falei: perto da minha casa, sou eu. Aí falaram que era para surdos e eu nunca havia trabalhado com surdos. Não me lembro de ter encontrado com surdos antes. Não sei como eles se comunicam. Tinha sempre aqueles mitos que surdo é mudo, se eles trabalham e eu fui lá e gostei.

5- De onde surgiu o interesse pelos Surdos?

Foi uma oportunidade de trabalho. Eu poderia entrar em um modo de funcionário público padrão de não me envolver, simplesmente passar o material como muitos professores que eu conheço que trabalharam com surdos a vida inteira, mas nunca se envolveram. Nunca quiseram aprender língua de sinais, enfim, mas no meu caso é que eu já comecei exercitando um trabalho de empatia na época e percebendo justamente a dificuldade que eles tinham de sobreviver na sociedade majoritariamente ouvinte. Então, eu tive essa necessidade de me colocar no lugar deles e perceber que eles realmente precisavam de um apoio muito maior do que qualquer outro estudante que eu já tenha trabalhado antes. Foi ali, naquele momento, que eu percebi o desejo deles de aprender e a minha vontade de ajudar.

6- Existem Surdos em sua família?

Surdos não. Tem ensurdecidos. Meu pai tenta usar um aparelho, mas ele não consegue porque não se habituou, mas é por uma questão de idade mesmo, que os ossos começam a bloquear, começam a se desfazer e aí a audição vai perdendo. Então, é uma perda de audição gradativa que ele tem, mas é só isso. Nenhum outro surdo que realmente a gente possa chamar de surdo e não uma pessoa com uma deficiência auditiva, com uma perda leve.

7- Há quantos anos convive com os Surdos?

Há 33 anos estou trabalhando com surdos dentro da Secretaria de Educação e eu construí amizades também. Eu tenho surdos no trabalho e, também, na minha vida pessoal. Como eu trabalhava dentro de uma instituição oralista, onde não se utilizava língua de sinais, eu fui convidado para chefiar a área da surdez no Distrito Federal e conheci um outro mundo além da instituição oralista, que é onde os surdos conseguiam de fato assimilar alguma coisa, compreender, se comunicar, se expressar. Era por meio da língua de sinais. A partir do momento que eu encontrei esse outro lado e era um lado muito mais sofrido porque na época não tinha nenhum apoio, pois a língua de sinais ainda não era reconhecida como língua. Era bem sofrido para eles e, com o tempo, eu vi que os surdos tinham outras necessidades, principalmente quando eles viviam em um isolamento linguístico, naquelas famílias que nunca deixaram os surdos saírem de casa. Daí, quando eles estão com 50 anos, o pai morre, a mãe morre, não tem mais com quem eles ficarem e são alocados dentro de uma instituição. Então, eu comecei a ver uma realidade muito cruel. Surdos que não conseguiam arrumar trabalho, que não conseguiam ingressar na universidade. Eu já conhecia a Apada, porque a Apada foi fundada dentro daquela instituição oralista e só depois começou a trabalhar na modalidade bilíngue, ela se separou e começou a fazer esse trabalho muito de formiguinha, de tentar colaborar para a acessibilidade dos surdos. Quando eu cheguei, já em 2008, em 2008 eu saio do ensino médio onde eu estava interpretando e vou para a Apada. Enquanto eu interpretava no ensino médio, eu ficava em uma mesmice, pois você não precisa pensar para trabalhar. É uma coisa muito automática o serviço de tradução. É muito técnico e eu queria realmente me envolver com a acessibilidade do surdo. Então, surgiu essa oportunidade de eu ir para a Apada, fui para lá a convite da professora Rosana Cipriano, que hoje está no MEC, e quando ela saiu, eu assumi a presidência de lá. Eu fiquei lá durante uma gestão de 4 anos e hoje sou um colaborador voluntário da instituição também e foi quando realmente deu um grande boom na minha vida, porque foi onde eu conheci outras realidades ainda. Tem 13 anos que eu ingressei na Apada, mas no meio do caminho, e foi por isso que estreitou a minha relação com a professora Rosana, é que em 2008 também surgiu a primeira turma de tradução do Letras-Libras da UFSC e eu fui convidado para ser o tradutor-intérprete dessa turma. Era uma turma que tinha muitos surdos, as aulas eram em Libras. Então, foi onde a minha língua de sinais deu um salto bem grande e a professora Rosana era professora também da turma de bacharelado e nós nos aproximamos e ela me convidou para ir para a Apada. Essa turma do Letras-Libras foi o trampolim para eu poder resolver essa situação.

8- Você participa das comunidades Surdas? Caso sim, há quantos anos?

Essa pergunta é muito interessante, porque você saber língua de sinais, você trabalhar como tradutor-intérprete não quer dizer que, de forma muito enfática, você participa das comunidades surdas, porque as comunidades surdas têm que te aceitar, para você poder participar delas. Então, muitas pessoas que aprendem língua de sinais perguntam: onde que eu encontro surdos para poder interagir? Você precisa “fazer por onde” para poder ingressar na comunidade deles, nas comunidades deles. Quando eu ainda estava aprendendo lá no Ceal, na escola oralista, é que eu comecei, eu vi que era muito infrutífero trabalhar com a oralização, era muito cansativo e não rendia quase nada. A gente tinha que dar conta de muito conteúdo, que eram estudantes do ensino fundamental, séries finais, tinha muito conteúdo e eu não conseguia andar e eu resolvi, por conta própria, aprender língua de sinais. Isso foi diante de um fato bem interessante, que eu não esqueço disso, foi um gatilho na minha vida, na parte da empatia, que é quando um estudante surdo chegou para mim e me pediu para ensiná-lo a ler Veja e eu falei: como assim ler Veja? Por causa do visual? Ele disse: não, eu quero aprender a ler Veja por que o meu pai disse que quem lê a Revista Veja é inteligente e eu quero ser

inteligente. Eu quero ler e eu quero que o meu pai se orgulhe de mim. Nesse ponto, foi aquele choque de pensar que ele não consegue ler uma página de revista. Eu disse a ele: eu ensino para você palavras, eu ensino para você até a forma da articulação e da fonética para você poder emitir essa palavra caso você queira, mas você vai me ensinar língua de sinais e foi o acordo que nós fizemos, eu comecei a aprender língua de sinais ali e eu me passei tanto por essa questão empática que eu me senti o deficiente naquela situação, porque logo em seguida eu estava começando a aprender e eu fui para o Instituto Nossa Senhora do Brasil, que é uma instituição católica que faz o acolhimento e o trabalho com surdos aqui em Brasília e eu cheguei lá e tinha uma roda de surdos de mais ou menos uns 15 surdos e eu sabia fazer o oi, o bom, o legal. Então, quando eu me vi naquela roda com 15 surdos, todos eles sinalizando e eu não entendendo praticamente nada, eu fiquei tão incomodado com aquilo que eu não fiquei 5 minutos e pedi desculpas e disse que esqueci que eu tinha um compromisso e fui embora. Daquele ponto eu disse: preciso realmente aprender a me comunicar, eu fiquei durante um bom período ainda com receio de me encontrar com eles, de ir à comunidade surda, porque eu ainda não me achava em condições de entender o que estava acontecendo. Apesar que eles sabiam que eu estava aprendendo, muitos oralizavam porque, naquela época, quase todos passavam por essa instituição oralista. Eles oralizavam de forma bem rudimentar, mas dava para entender. Foi uma questão de 3 meses e eu já estava começando a falar com eles. Foi quando o diretor da instituição bate na minha porta e diz: aqui a gente não sinaliza e eu falei para ele que era tarde demais, porque agora eu só vou sinalizar. Ele disse que estava tudo bem, que eu podia continuar com os sinais, pois não estava com as crianças em fase de aquisição de língua e de linguagem. Posteriormente, eu fui convidado por esse diretor para montar o ensino médio nessa instituição, que antigamente não tinha e o ensino médio vem junto com o professor surdo que entra na Secretaria de Educação, que eu e esse professor surdo começamos a trabalhar o ensino médio com os estudantes surdos da Secretaria de Educação.

9- Como você se sente nessas comunidades?

Fazer parte das comunidades surdas é como a gente fazer parte da nossa comunidade. É a gente ser xingado, elogiado, ser chamado, ser ignorado. Todas essas questões positivas e negativas que a gente sente no dia a dia, quando a gente começa a sentir isso em relação aos surdos, é sinal de que você já está dentro da comunidade. O dia que o surdo briga com você, o dia que ele te chama disso ou daquilo, porque você não fez uma coisa ou outra. Isso é uma prova cabal que ele te vê e a partir do momento que ele te vê, você faz parte da comunidade. Hoje eu me sinto confortável nas comunidades surdas porque eu sempre prezei em colocar um distanciamento do lado profissional e do lado pessoal. Quando eu estou na comunidade como professor, eu tenho um envolvimento profissional e quando eu me envolvo com os meus amigos surdos, eu tenho outro comportamento, o meu papel é outro. Eu tenho que saber diferenciar isso muito bem, porque senão acontece uma ultrapassagem de fronteiras, que são muito próximas, porque como eles são muito carentes de informação, é uma minoria muito relegada da sociedade, quando você abre uma porta, se você não deixar bem claro como é que é essa porta, você não tem sossego, porque logo no começo a gente tende a fazer isso, porque nós queremos ajudar muito, a gente vê muito esse lado humanitário, religioso, de caridade, a gente abre essa porta, mas você fica duas, três, cinco horas da madrugada recebendo chamado de surdos. Eles batem na porta da sua casa, querendo entrar a qualquer hora do dia ou da noite, porque naquela época, inclusive, não tinham meios de comunicação como têm hoje, os celulares, o WhatsApp. Então, para que isso não acontecesse e eu não criasse uma aversão a essa comunidade que começava a invadir a minha vida, eu coloquei esse distanciamento e falei que eu ia me envolver com os surdos que de fato sejam meus amigos. Já aqueles surdos

que eu atendo como profissional, eu vou colocar esse limite de que passou desse horário eu não atendo mais. Quando nós estamos dentro dessas comunidades, a gente percebe a necessidade, o desejo de vida deles, que é muito grande, e quando você é uma tábua de salvação, é o motivo para ele se apoiar em você. Em outro momento, foi quando eu encontrei os surdos mais velhos com 60, 70, 80 anos de idade, que não sabiam nem língua de sinais, nem português e até para pegar um ônibus era complicado, eram dependentes. São os surdos que viviam em isolamento linguístico. Essa era mais uma propulsão para eu poder me envolver com essa comunidade e tentar evidenciar essas pessoas à sociedade para que ela perceba que elas existem e que a gente tem que dar condições de acessibilidade a elas na vida. Quando você tem um surdo bem mais velho, que mal anda de ônibus e precisa renovar uma carteirinha de passe livre, é um tormento, porque, às vezes, ele passa uma, duas semanas batendo de porta em porta, porque ele não sabe se comunicar, ele não consegue entender o português, até ele descobrir onde é. Então, realmente são comunidades, porque não se pode dizer que é uma comunidade surda, são comunidades que cada um precisa de um apoio social, de uma responsabilidade social muito grande.

10- Qual o papel dessas comunidades na vida dos Surdos?

Essa pergunta é muito importante, porque na época que eu comecei a trabalhar com os surdos, as comunidades eram muito fragmentadas, pois não havia meios de comunicação tão fáceis e não existiam também os passes livres para eles transitarem na cidade. Os surdos viviam de forma muito isolada ainda. Eles só entravam em contato se tivesse algum surdo que morasse perto e mesmo naquela época os surdos já iam para a escola de manhã e de tarde. Então, a grande relação do surdo com os outros surdos era dentro da escola. Só que esses surdos cresceram, tornaram-se independentes e perceberam que aqueles outros surdos é que faziam parte da sua “família” e começam a constituir as comunidades mais consolidadas, nas quais eles realmente lutam por objetivos comuns. Aí a gente já começa a falar das comunidades porque, antigamente, eram todos os surdos no mesmo pacote, a partir do momento que começa a evoluir, inclusive, o campo tecnológico, a gente começa a perceber que tem surdos que já migram para os seus interesses mais particulares, que são as comunidades negras surdas, as comunidades das mulheres surdas, as comunidades LGBT surdas. Você começa a perceber essas comunidades se formando de acordo com os interesses mais refinados, mais específicos. Então, se não houver comunicação e entrosamento entre os surdos, a gente volta para aquele tempo em que as comunidades eram muito frágeis, eles eram completamente dependentes, eram considerados incapazes e ficavam a vida inteira dentro de casa, sendo tutelados pelas famílias. A partir do momento que eles começam a se encontrar, eles começam a se formar e começam a criar corpo, que são as comunidades.

11- Quais as principais barreiras para a convivência dos Surdos na sociedade? Por quê?

A gente sempre fala de duas barreiras bem marcantes com relação aos surdos. A barreira comunicacional, que é evidente, porque eles utilizam uma língua que não é a oral-auditiva. Então, as pessoas não entendem o que eles falam e eles não entendem o que as pessoas falam, porque eles não são alfabetizados em língua de sinais e nem em português como segunda língua e, ao mesmo tempo, a sociedade não aprende língua de sinais para poder entender e se comunicar com os surdos. Então, a primeira é a comunicacional, que é uma barreira que a gente pode falar que é uma barreira física, da área da física, porque a emissão de som, a repercussão, o eco e tudo mais. **Agora a outra barreira que eu acho que é muito mais significativa é a barreira atitudinal, porque quando você vê que as pessoas viram o rosto quando encontram com os surdos, não querem saber porque é muito difícil, é**

muito complicado, não querem pegar surdos, ter um surdo é um problema na minha vida, porque a comunicação... Então, aquela situação de estar em uma área de conforto, essa área de conforto para mim é uma barreira atitudinal, que é muito mais séria, porque você não vê o outro, você só dá legitimidade ao outro quando há esse reconhecimento social. Sempre que eu me expresso em falas de sensibilização é de que o surdo é um ser encapsulado. Ele vive na sociedade como se ele estivesse dentro de uma cápsula, de uma redoma, na qual ele não consegue interagir com o outro e o outro não consegue interagir com ele. Como ele não tem visualmente nenhum comprometimento, ele passa despercebido. Trazendo para a questão espiritual, é como se fosse uma alma vagando por este planeta. Ele vai vagando e aquela angústia muito grande de querer se comunicar, de querer dizer o que deseja e o que não deseja, mas as pessoas não conseguem entender. É muito recorrente os surdos imaginarem um filme, como já aconteceu um curta metragem, no qual eles invertem os papéis. Eles colocam a sociedade toda surda e algumas pessoas ouvintes ou não surdas exatamente para poder mostrar essa questão da empatia, ou seja, tente ver como eu vivo neste mundo. Nós, não surdos, como é muito automática a nossa criação, a gente percebe que é tudo muito natural no nosso desenvolvimento. Quando a gente começa a entender um pouco a questão dos surdos, a gente vê que essa bagagem cultural, que essa bagagem comunicacional, que essa linguagem de ser humano não é passada da mesma forma para os surdos. Por isso, a gente sempre diz que **os surdos têm um mundo paralelo, um mundo visual. As informações não chegam a eles porque mais de 90% das famílias, que têm filhos surdos, os pais são não surdos. Então, a barreira da comunicação já acontece dentro da família.** Toda a constituição desse ser surdo é muito diferenciada de nós, que somos não surdos, e é interessante porque quando a gente fala que os surdos, e todas as pessoas, têm uma cultura muito particular com relação ao local, mas eu, encontrando surdos em outros países, seja na Europa, nos Estados Unidos, percebo que existe alguns modus operandi muito parecidos, muito similares, porque no mundo inteiro também existe essa situação de que as famílias não se comunicam com os filhos surdos. Essa formação ou essa diferente formação da constituição do ser, da personalidade do ser, se mostra diferenciada e muito diferenciada. Você ter pessoas que falam uma outra língua, independentemente de onde estejam no planeta, elas vão ser uma minoria. Então, eles buscam se aglomerar, se aproximar, para poder passar a informação. **A formação do caráter, da personalidade, da consciência desse ser, da linguagem que ele adquire vai depender muito da relação que ele vai ter com outros surdos porque, senão, fica muito comprometida a linguagem dele, pois o que ele vê, ele deduz, não necessariamente está correto, porque não foi passado para ele o conceito do que ele está vendo, na maioria das vezes.** Em relação às barreiras, é importante a gente trazer, porque também vai dar um *link* para as organizações, que é a questão do português. Eu sou professor da Secretaria de Educação, mas eu consigo perceber que não existe ainda uma padronização de atendimento, de alfabetização de surdos em língua de sinais e em português como segunda língua e o problema é que como ele não aprende português como segunda língua, tentam ensinar para ele português como primeira língua e ele nunca vai ter como primeira língua o português, a não ser que seja um surdo que consiga a audição da fala e na maioria dos surdos severos e profundos isso não acontece. Então, ele não adquire o português como segunda língua e não adquire, no primeiro momento, a Libras como primeira língua e isso vai repercutir, porque quando ele entrar no mundo do trabalho, quando ele entrar nas organizações, as pessoas vão ter aquele pensamento raso de que ele não escuta, mas ele vê e por isso eu vou escrever. Só que as pessoas não param para pensar que a escrita é uma representação gráfica do que se ouve. Então, se eu nunca ouvi, essa representação gráfica para mim é muito complicada. Se ela não for recorrente e constante, não vai ter significado para mim. Muito do que acontece de uma barreira comunicacional (geralmente, a gente pensa só na parte oral, mas temos que considerar a parte escrita também, que é uma forma

comunicacional), vem da formação inicial, já que a alfabetização não foi feita de forma adequada e ainda não é feita. Você não tem professores, pedagogos bilíngues para ensinar o português como segunda língua ainda.

12- Qual o seu grau de escolaridade? Caso superior, qual a sua formação?

Minha formação de graduação é em Ciências e Matemática para o ensino fundamental, que era a minha inicial intenção. Depois que eu enveredei para a área da surdez, eu acabei fazendo uma pós-graduação na área de Licenciatura em Língua de Sinais e depois dessa pós-graduação, eu fiz mestrado na área de Tradução, em Estudos da Tradução na Universidade de Brasília.

13- Qual a sua profissão?

Eu sou professor, de formação e de alma. Eu realmente gosto do que eu faço, passar informações para quem deseja, para mim é um grande prazer. Então, ter o atendimento aos surdos bate com o meu ideal de profissional, que é ensinar porque eles querem aprender. **O que geralmente frustra os professores é que eles querem ensinar e os estudantes não querem aprender ou os estudantes querem aprender e os professores não querem ensinar. Há uma incompatibilidade. No meu caso, eu encontrei a minha tribo quando eu encontrei os surdos, porque eles tinham o desejo de aprender.** Eu já fui Vice-presidente do Sindicato dos Profissionais Intérpretes, já fiz parte da Federação de Intérpretes em nível nacional, já fui Vice-presidente da Associação de Intérpretes de Brasília e sempre enveredei para esta área, mas eu nunca me coloquei como um profissional da interpretação em primeiro plano. O primeiro plano sempre foi o de professor. O de tradutor e intérprete veio de acordo com a necessidade em fornecer acessibilidade às pessoas, mas sempre que tem algum trabalho para fazer, eu sempre penso em outro intérprete. Se não tiver, eu vou. Eu sou um profissional intérprete, eu tenho a carteirinha, na época era uma carteirinha para se colocar na moldura, que é o exame do ProLibras, que era feito pelo MEC, começou em 2006 e foi até 2011, acho que até 2015, e as pessoas hoje praticamente morrem para ter um exame que mostre que é proficiente na língua de sinais. Naquela época, eu ainda fui ousado porque eu pleiteei o exame do ProLibras para nível superior. Então, eu sou um intérprete de nível superior, que seria hoje o profissional categoria E, dentro das universidades, que a maioria é D, porque depois que o intérprete deixou de ser uma profissão de nível superior e sim de nível técnico, o MEC parou de fornecer o exame ProLibras para nível superior e ficou somente com o nível médio, mas em 2006 ainda existia o nível superior e foi aí que eu falei que sou intérprete, que eu sou um profissional intérprete. A primeira turma que surgiu para a formação de intérpretes e não era bem para a formação de intérpretes foi em 2008 com a UFSC, no remoto, que era o bacharelado em Letras-Libras, depois do bacharelado em Letras-Libras, algumas universidades começam a abrir o Letras-Libras bacharelado, mas sempre com aquele viés linguístico e não dos estudos da tradução. Algumas outras universidades começam a abrir cursos de tradução com interpretação em língua de sinais, mas eu acredito que hoje a gente deva ter umas 8 universidades que façam isso, porque como a lei não obriga ser uma formação de nível superior, muitas universidades não ousaram porque é muito caro o curso, você tem que ter mão de obra, você compromete as vagas que o MEC distribui para as universidades federais. Por isso, muitas não optaram por ter esse curso, mas essas 8 que estão por aí, ainda estão formando profissionais tradutores e intérpretes. Os intérpretes hoje, por exemplo, na Universidade de Brasília, nós temos doutores surdos, mestres surdos que são profissionais, são professores da Universidade. Eles precisam de acessibilidade também e os intérpretes, quando vão interpretá-los, é incondizente porque só é cobrado deles nível médio e

como é que eu vou interpretar um doutor em linguística se eu tenho conhecimento de nível médio. Então, somente a UFSC conseguiu emplacar os profissionais tradutores e intérpretes de nível E, na maioria dos estados, é de nível D, de nível médio, mas tem um Projeto de Lei, que está circulando no Congresso Nacional, para rever essa situação e colocar tanto o nível técnico, como nível superior. O Prolibras foi uma mediação de um período, que não existiam ainda os cursos de nível superior, quando o MEC o implementou seria por uma validade de 10 anos, que seria aplicado o exame Prolibras. Naquela época, de 2006 até 2009, você tinha Prolibras de nível médio e de nível superior, tanto para Tradução quanto para Licenciatura. Então, muitos surdos foram atrás também do seu certificado Prolibras para se tornarem professores reconhecidos de língua de sinais. Tinham provas específicas e era uma parafernália imensa porque você precisava filmar, a prova era toda sinalizada. Você tinha que fazer a prova escrita e depois a prova prática, mobilizava muito dinheiro no Brasil inteiro para poder fazer isso, era muito dispendioso e quem ficava responsável por essa atividade era a Universidade Federal de Santa Catarina, depois passou a ser a Coperve, depois foi para o Ines, mas o Instituto não tinha tecnologia para poder realizar o Prolibras e o exame voltou a ser realizado pela UFSC, que era para realizar mais três exames, mas só conseguiu realizar mais um. Daí, 2015 chegou, o exame era para ser nesse período e a partir de então as universidades, os institutos federais devem tomar conta dessa atividade. Hoje, aqui em Brasília, por exemplo, nós não temos nenhum local onde tenha cursos de formação para tradutores e intérpretes. É uma demanda, uma necessidade muito grande, mas não tem formação. A maioria das pessoas que estão hoje entrando nesse mundo do trabalho de tradução e interpretação é por notório saber, porque está dentro da comunidade surda, é filho de surdo, mas não necessariamente tem uma formação. No começo, exigia-se o exame Prolibras para comprovar que eu sou tradutor e intérprete, mas esse exame também não diz para as pessoas que você é fluente ou é proficiente em todas aquelas áreas, porque eu posso muito bem ser da área de educação e fiz o Prolibras na área da educação e deu certo, mas, de repente, eu vou fazer a interpretação de um curso da área de Tecnologia da Informação. Não é a minha área, eu não tenho competência para isso. Então, começou a se verificar que muitos intérpretes eram bons em uma área, mas não eram em outras e começou a surgir a exigência pela comunidade surda, e essa é mais uma importância da comunidade surda, de imperar que é necessário ter uma banca de proficiência. Vai ingressar um intérprete, vamos fazer uma banca e essa banca precisaria ter surdos presentes para ver se eles conseguiam entender, ouvintes porque têm que ter alguém lendo um texto para a pessoa sinalizar. Essas bancas começaram a ser mais frequentes e você conseguia selecionar melhor os profissionais. Hoje, para você entrar em uma universidade, eles sempre colocam uma banca de proficiência para poder avaliar, porque quando existia somente o Prolibras, você tinha profissionais que não davam conta de praticamente nada porque eram intérpretes comunitários que estavam dentro de uma academia para poder interpretar. Até o português era muito precário. É muito recorrente você encontrar profissionais intérpretes que tenham muita dificuldade com o português, às vezes, até perguntamos: você é surdo ou não surdo? Porque, muitas vezes, as concordâncias não acontecem, a aplicação do grau, às vezes, não acontece também. A gente percebe que tem uma precariedade muito grande, uma necessidade de formação para isso.

14- Há quanto tempo você trabalha com os Surdos?

Eu trabalho com surdos há 33 anos.

15- Você trabalha no setor público e/ou privado?

Eu sou funcionário público da Secretaria de Educação do DF.

16- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação dos Surdos nas organizações? Por quê?

Sim. Às vezes, é contraditório, inclusive, o que eu vou dizer, pois **a maioria das empresas, das organizações**, que solicitam uma pessoa para ser o colaborador daquela instituição, **pedem**, normalmente, **um surdo que escute e que fale, ou seja, um surdo de perda auditiva leve ou moderada**, que faça uso de um implante ou de aparelhos de amplificação sonora, que consiga se comunicar. Só que tem uma grande cilada nisso, porque essas pessoas, com perda leve e moderada, estão tão próximas dos não surdos que passam despercebidas e são cobradas como ouvintes. **Muitas vezes, as empresas se frustram porque** uma pessoa que fala tão bem, que aparentemente escuta tudo, não consegue compreender coisas básicas ou não consegue executar funções básicas, porque **o surdo que tem uma perda auditiva leve ou moderada geralmente tem a plena convicção que está entendendo, só que como chega para ele, a forma do entendimento, às vezes, não é aquilo, na maioria das vezes não é aquilo**. Já aconteceu um fato bem interessante em uma empresa que quando encontrou uma surda que a gente indicou, porque eles queriam uma surda que ouvisse e que falasse e ela falava tão bem que parecia francesa, o sotaque dela era muito sutil, bem francês, o pessoal a achou fantástica. Ela começou a trabalhar e com dois meses a empresa ligou para a gente e disse pelo amor de Deus, ela não consegue fazer nada e eu perguntei se ela estava sendo orientada. Eles disseram que tinham falado. Eu peguei essa pessoa e nos sentamos à mesa com a empresa, com o RH da empresa, e disse para falarem a ela o que pediram que fosse feito. Daí a pessoa do RH repetiu o comando e disse que gostaria que ela lançasse na folha de ponto os atestados médicos. Eu cheguei para a surda e perguntei se ela havia entendido. Ela disse que entendeu e eu pedi para que ela me explicasse, porque a grande mágica com os surdos é quando você chega e pergunta se eles entenderam e pede para explicarem o que entenderam, pois assim você vai compreender exatamente o que eles entenderam. Quando ela começou a dizer o que ela tinha entendido, o RH falou assim: não, não acredito nisso. **Então**, o contraditório que eu digo é que quantas vezes você pega **um surdo profundo** ou que não escuta absolutamente nada, o aparelho de amplificação sonora não faz diferença para ele, ele não é implantado, mas ele **sabe da condição dele**, ele sabe que precisa prestar atenção, ele precisa se ater aos detalhes, ele precisa ter uma redundância, um modelo, **ele se precavi muito com relação a todas as informações que chegam para ele, para ele poder construir exatamente o que ele tem que fazer**. Ele é muito mais atencioso, ele é muito mais preocupado. Muitas vezes, a gente tem surdos profundos que são modelos de funcionários, de colaboradores e as pessoas falam que queriam todos desse jeito, porque eles sabem exatamente que precisam se ater a detalhes para poder fazer bem-feito, sendo que os surdos que têm uma perda leve ou moderada, às vezes, confiam no que eles estão escutando e, na maioria das vezes, o que estão escutando não está batendo com a intenção de quem está dizendo, do interlocutor.

17- Há outros fatores que interferem na contratação dos Surdos por parte das organizações?

Normalmente, as empresas, **além da questão da comunicação**, que logo no primeiro momento percebem que o negócio é complicado, porque elas não querem sair da zona de conforto para poder falar pausadamente ou demonstrar ou utilizar imagens. Então, as empresas não querem sair dessa zona de conforto, mas se não tem jeito e tem que contratar aquela pessoa surda, **já começam a aparecer** outros problemas. São problemas bem interessantes, que são **problemas culturais**, porque como o surdo começa a observar e ele é muito visual, ele começa a ver modelos. Muitas vezes dizem que os surdos são fofoqueiros, porque, por exemplo, ele vai dizer, a pessoa tal chegou tal hora, fulano de tal não está fazendo nada, a pessoa tal está conversando. Assim, eles acabam sendo considerados dedo-duro, X-9,

fofoqueiros e isso gera muita confusão dentro das instituições, mas, na verdade, o surdo está querendo mostrar que vocês estão olhando para ele muito mais do que estão olhando para os outros. Vocês estão cobrando mais de mim do que estão cobrando dos outros e para eles isso tem um significado de preconceito e de discriminação muito grande. **Normalmente, os surdos querem mostrar que se os outros fazem, eles têm que ter o direito também, afinal, são funcionários como os demais.** Só que a gente tem que aconselhar os surdos que os outros estão fazendo errado e que eles não têm que fazer igual aos outros. Os outros é que têm que fazer como eles. Esse é também um grande problema que a gente encontra.

18- Em relação as outras deficiências consideradas para efeitos de cotas, os Surdos conseguem concorrer com esses sujeitos de maneira equivalente?

Depende, depende se essas cotas são para trabalhos que exigem uma mudança de arquitetura, mudar uma barreira arquitetônica como, por exemplo, contratar uma pessoa com cadeira de roda ou uma pessoa com deficiência visual ou um surdo. Então, o surdo acaba tendo uma certa preferência porque não precisa mudar nada, não preciso quebrar nada no meu estabelecimento, não preciso ampliar, cortar para a cadeira de rodas entrar. O surdo, a princípio, leva vantagem nesse ponto. Agora, quando você tem uma atividade que o seu estabelecimento é acessível arquitetonicamente, o surdo vai lá para o final da fila, porque ele não vai conseguir atender o telefone, não vai conseguir ler uma mensagem, começam a aparecer vários problemas. **Quando envolve uma mudança arquitetônica, o surdo está na frente, quando não envolve uma mudança arquitetônica, ele está lá na rabeira da fila.** Em relação aos concursos, quando você tem um certame de cotas para o serviço público, você tem que ter uma prova elaborada com uma nota de corte mais elevada, pois são muitas pessoas querendo entrar para o serviço público. Nas cotas, não se discriminam que para surdos são tantas vagas, para cegos..., não. Para pessoas com deficiência, as cotas são essas. Quando você tem uma prova toda em português, com o conteúdo bem pesado para poder fazer a seleção, os surdos praticamente não têm chance alguma. **São muito poucos os surdos que conseguem passar em um concurso público, porque a prova é muito desnivelada para os surdos com relação aos outros.** Mesmo uma pessoa com deficiência intelectual, ela tem toda a formação da linguagem muito equiparada, porque ela não tem comprometimento auditivo. A informação chega para todos, para os cegos, para as pessoas que têm transtorno no modo de desenvolvimento, para as pessoas com deficiência intelectual, para as pessoas com deficiência física e, geralmente, as pessoas com deficiência física são as que ficam com essas cotas porque, às vezes, você tem uma hemiplegia, mas você tem toda uma condição de estudar, de se desenvolver em pé de igualdade. Já os surdos, ficam lá na rabeira mesmo **porque tudo ocorre com a utilização do português.** Nesse sentido, tentaram implantar algumas leis para que as provas sejam traduzidas para a Libras e a gente fala assim: isso é a solução? Não, não é a solução, porque o conteúdo que vai estar em Libras, o surdo não teve acesso durante o período escolar, durante a vida dele. É como chegar para mim e dizer que vai ler em português física quântica, eu não vou saber responder, porque eu não sei nada sobre física quântica e assim é com os surdos. As questões que têm na prova, eu posso falar na língua dele, mas se ele não tiver aquele conhecimento, ele não vai ter acesso. Então, as cotas na área do serviço público para os surdos são cruéis. Você tem alguns surdos que entraram, tem, mas aí você vai analisar se são surdos pós-linguais e, geralmente, de famílias mais abastadas que tiveram professores particulares que os acompanharam a vida inteira, implantes cocleares, aparelhos. Por exemplo, nós temos muitos surdos que têm perda auditiva moderada, para os quais fazia muito bem o uso de um aparelho chamado FM, que é um microfone de lapela que você coloca no professor, no caso, e esse microfone de lapela está na mesma frequência do aparelho de amplificação sonora. O professor fala e chega direto no

aparelho de amplificação sonora sem ruído algum. Então, um surdo com surdez moderada que teve condição de pagar um aparelho desse, teve a vida escolar muito próxima de um não surdo, porque teve muita condição de entender, de participar, agora os surdos que não estão nessa condição dificilmente conseguem alcançar um concurso público. Só que os aparelhos também não se adequam a todos e nem o implante coclear. Na surdez neurossensorial, por exemplo, você não sabe se o nervo não está passando o impulso nervoso porque está seco ou porque está danificado. Às vezes, com o implante coclear, esse impulso consegue passar porque otimiza, mas às vezes não consegue passar porque o nervo está seco e não dá para descobrir como é que esse nervo auditivo está. **É importante ressaltar que a dificuldade não está no surdo, dele aprender o português, a dificuldade está na sociedade que não ensinou o português para ele. Quando você tem um surdo que o português é ensinado como segunda língua e ele consegue entender a estrutura linguística, ele vai embora. É como a gente quando começa a aprender inglês, começou a aprender inglês, percebeu como é a estrutura, a gente vai embora, e o surdo também pode fazer isso, mas ele tem que ser ensinado da maneira correta. Quando você tem um surdo que aprendeu o português, ele vai embora. Agora quando você tem um surdo que a sociedade não ensinou o português para ele como segunda língua, ele fica patinando, sem saber conceitos, com uma defasagem muito grande de conteúdo.**

19- As organizações estão preparadas para entrevistar os Surdos na seleção de emprego? Por quê?

É bem interessante isso, porque **quando a gente vê um RH assim com uma grande interrogação na cabeça: e agora, o que é que eu faço? Aparece um surdo na frente para ser entrevistado e ele não tem um plano B de como fazer aquilo.** Muitas vezes, o RH não consegue nem dizer que não vai fazer a entrevista, simplesmente pega o currículo, que a pessoa anda com o currículo impresso, devolve para ela e fala: não, não, não, não. Gestos bem naturais, não, não, não, não, e o surdo vai embora sem entender o que aconteceu. Enquanto eu estava lá na Apada, a gente se propunha muito a isso. A gente entrava em contato com as empresas que tinham carência de funcionários e a gente falava, se vocês quiserem, vocês podem fazer a seleção aqui na Apada, que a gente faz essa mediação para vocês não terem problema de entrevistar, de como é que você vai fazer isso. Algumas falavam, não, não precisa, eu escrevo, já estou acostumada, eu escrevo para ele. Depois o surdo voltava para a Apada e nós perguntávamos como tinha sido a entrevista e ele dizia que não tinha conseguido, porque não entendeu nada da pergunta. A empresa perguntava, perguntava, e o surdo respondia uma ou outra coisa que não tinha nada a ver e as pessoas do RH acreditavam que o surdo tinha deficiência intelectual. Então, é muito fácil você rotular uma pessoa dizendo que ela tem deficiência intelectual porque ela não atingiu as minhas expectativas e a pessoa precisa entender quais eram as minhas expectativas. Por que que eu achava que aquele surdo ia conseguir responder as perguntas de uma avaliação de RH? Quando a gente conseguia que a empresa fizesse isso como, por exemplo, o Instituto Marista fez uma parceria com a Apada e foram mais ou menos uns 80 a 100 surdos que a gente conseguiu ingressar dentro do Instituto Marista e a gente fazia maratonas de entrevistas. Nós ficávamos 2, 3 dias, manhã e tarde e, às vezes, até à noite, interpretando a entrevista deles, mas, assim, dava muito certo, pois eles conseguiam realmente saber qual era o perfil e quem não era o perfil, porque eles tinham realmente uma informação. Hoje em dia é muita sorte as empresas que não fazem isso. Elas colocam o surdo, às vezes dá certo, ótimo, não sabem nem se comunicar com eles. Por exemplo, tem um surdo que eu indiquei em uma vaga de trabalho na Orona, essa empresa que cuida dos elevadores. Esse surdo, até para a gente que trabalha com surdez, ele é bem oralizado, mas a empresa não consegue entender nada do que ele fala, mas diz que ele

trabalha que é uma beleza. Ele trabalha lá há mais de 15 anos, já tentou sair de lá, fazer acordo, mas o pessoal sempre pede para ele ficar, porque ele faz um bom trabalho e ele é surdo profundo. **Então, quando você dá a sorte de ter um profissional e aquele profissional consegue entender a mecânica do trabalho é sorte** e sorte de que seja uma pessoa honesta, porque você não se comunica. No caso desse trabalho com elevadores, é um emprego muito recorrente de trabalhar com estoque, fazer levantamento de estoque, quantidade, tem que comprar, não tem que comprar. Isso, para eles, é muito mecânico, é muito fácil. Essa empresa deu muita sorte, **mas, na maioria das vezes, o surdo fica três meses, quatro meses e é mandado embora. Os surdos trabalham muito com essa questão de linguagem matemática. Você mexer com estoque, quantitativo, de fazer levantamento, de transporte de carga,** que é um trabalho braçal. Muitos trabalham com **serviços gerais, serviços de limpeza,** que você demonstra o modelo e faz, muitos são requisitados para trabalhar em **lanchonetes,** porque você aprende o mecanismo de montar o sanduíche e você grava que aquele sanduíche leva aqueles ingredientes, depois o nome do sanduíche fica recorrente e isso é muito prático. Muitos são **auxiliares de cozinha** e muitos foram trabalhar em lojas de departamento exatamente para cuidar da questão do estoque.

20- Os concursos públicos são adequados aos Surdos? Por quê?

Eu já respondi essa questão, mas é interessante colocar novamente essa questão porque o concurso público quando ele é feito e muitos fazem uma adaptação da prova para a língua de sinais, porque está dentro da legislação, mas a gente sempre vem batendo nessa questão de que não deve ser feita uma adaptação de tradução, porque senão essa tradução não leva à fidelidade de outra língua. É preciso fazer uma adequação. Um exemplo muito claro que acontece é a prova do Enem. A prova do Enem, desde quando eles conseguiram finalmente uma prova em Libras, eles pegam questões elaboradas, quem elabora a questão, elabora pensando no surdo. Não é exatamente a mesma prova que os não surdos fazem, mas tem o mesmo peso, a mesma base, porém a elaboração dela é pensando no surdo. Então, você escreve em português de forma mais sintética, de forma mais objetiva, de forma mais visual e a sinalização dessa prova sai primeiro do que a parte em português. A pessoa pensa na questão, a pessoa sinaliza essa prova e você registra essa prova para o português para ficar impressa. É uma prova adequada para o surdo, porque você trabalha com os recursos da língua de sinais. Quando você tem uma prova já pronta, você vai fazer essa adaptação, muitos sinais você não tem. Você não tem tempo para fazer uma descrição imagética ou o que a gente chamava de classificadores. Isso se perde e fica uma sinalização muito pobre. Hoje a gente pode falar que o Enem faz um trabalho de qualidade em relação a isso. Já os concursos, quando têm, são adaptados para Libras, mas a maioria dos concursos nem tem. Eles colocam legenda achando que vai resolver o problema. Alguns concursos têm intérpretes de Libras, mas eu chamo isso de enganação, porque o intérprete não viu a prova antes. Então, como é que eu vou saber interpretar uma questão que eu não vi? Daí, eles falam que o intérprete não é para interpretar a prova, é para tirar dúvida de uma palavra ou outra. Palavras descontextualizadas podem ter várias funções gramaticais. Então, não cabe esse argumento também e se é simplesmente para poder trabalhar o conceito de uma palavra, contrate linguistas. Os linguistas vão lá e trabalham a parte conceitual. Agora o intérprete de Libras, para você dar um sinal de uma palavra solta, sem a parte semântica ser compreendida, às vezes, o intérprete nem sabe o que significa aquela palavra, porque chegou na hora, não leu antes. Então, para mim, isso é uma enganação, simplesmente para cumprir uma determinação legal.

21- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nas organizações? Por quê?

Só complementando, normalmente os surdos se encontram melhor nas questões laborais quando não envolve a língua portuguesa, quando envolve uma linguagem matemática, uma linguagem computacional, uma linguagem de escrituração. O surdo tem uma época que ele fala, eu quero administrativo, administrativo, que é para organizar arquivos, que é para digitar, para datilografar, para escanear. Então, essas questões que envolvem outras linguagens, que não a língua portuguesa, eles adoram e se desempenham muito bem nessas funções. Agora quando precisa escrever, mandar relatório, mandar mensagem, eles ficam muito, como diria na minha terra, “aperreados”.

22- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?

Até antes do Letras-Libras (2006), que foi a primeira turma de licenciatura, os surdos praticamente paravam no ensino médio e iam arrumar trabalho ou iam para instituições particulares, porque as universidades públicas nunca foram de fácil acesso para eles. As universidades particulares, a partir de 2006, passaram a ter intérpretes em sala de aula. Então, começou a ter muitos Pedagogos, que era bem a área que eles enveredavam porque queriam ensinar outros surdos, esse era o ideal deles. Eles sabiam que a formação acadêmica que tiveram foi muito deficitária e muitos queriam ser Pedagogos achando também que Pedagogia era um curso mais fácil de acessar e de se desenvolver. Só que quando eles chegavam no curso de Pedagogia e tinham aquela quantidade de livros para ler, tinham um problema, porque o intérprete não fazia a tradução dos livros, era só das aulas síncronas que aconteciam presencialmente. Isso acontecia e os surdos começaram a enveredar por outras áreas, como na área que eu falei, de outra linguagem. Esse professor que foi trabalhar comigo na instituição oralista é um professor de Matemática. Ele se formou em Matemática e, assim, quem o formou, na verdade, foram os colegas, porque ele conseguia interagir com os colegas, pois não entendia nada que o professor falava. Os colegas iam ensinando para ele o que fazer e ele conseguia. Nessa fase, já de Pedagogos, começa a surgir muito mercado para quem trabalha com a área da Informática, Tecnologia da Informação, essa parte de operação de computador. Eles começaram a migrar para essa parte. Nós temos muitos surdos que são programadores, **que trabalham na área de TI**, que é uma outra linguagem. Eles conseguem entender aqueles fluxogramas que a gente não consegue entender, porque parecem um monte de códigos. Para os surdos, essa compreensão é natural, já que o português é mais ou menos daquele jeito, sendo que ali é mais fácil por se tratar de uma repetição, de uma condição binária, que é muito mais lógica do que um texto lido em Língua Portuguesa. Então, **eles enveredavam muito para áreas que não necessariamente exigiam o português**. Muitos surdos desejavam fazer Artes Cênicas, que são outra linguagem também, mas o problema é que, na formação de nível superior em Artes, você tem que passar por um estudo da história da arte, que é muita teoria também. Muitos acabavam parando por ali, mas o desejo deles era ser atores, ser pintores, trabalhar com manualidades e por aí vai. Nessa formação, nós tivemos muitos mestres, professores, tendo uma pós-graduação em nível de mestrado e, mesmo assim, sem ter o português como segunda língua fluente, eles acabam conseguindo alcançar trabalhos de nível médio, de nível técnico. O que a gente começa a ver, e aí vem da Universidade Federal de Santa Catarina, é que uma parte dos surdos que vão para o doutorado conseguem passar no concurso da Universidade e trabalharem como professores daquela Universidade. Aqui, o nosso primeiro doutor surdo de Brasília é o coordenador do curso de Letras-Libras da UnB. Você tem um outro que formou agora, que terminou o doutorado agora, mas já é professor também do curso de Letras-Libras da UnB. Nós temos alguns surdos que já estão trabalhando de forma compatível com a sua formação, mas na área acadêmica. Se você sai da área acadêmica, você dificilmente vai encontrar um surdo, com a formação dele, recebendo o que

aquela formação proporciona no mercado de trabalho. **Na maioria das vezes, os surdos têm uma formação, mas estão atuando em áreas diversas das que eles estudaram.**

23- Como os Surdos se sentem nas organizações?

O relato deles é como se eles fossem **animais enjaulados**, em um estado de tensão permanente, observando a todos e sabendo que estão sendo observados também. **O tempo todo inseguros** se estão fazendo a coisa certa ou não. **Eles acabam ficando em um estado de tensão muito grande.** Quando o surdo já tem um período longo na empresa, como esse caso da Orona, que eu falei, como o caso de uma das meninas que entrou para o Instituto Marista para trabalhar na contabilidade e ficou lá anos, eles acabam dando uma relaxada, porque automatiza o trabalho, já sabem ou imaginam o que as pessoas pensam sobre eles ou faz diferença ou não faz diferença, mas dão uma relaxada e a tensão diminui. **Como eu disse para você, o período que eles permanecem dentro da empresa, normalmente, é muito curto.** Então, esse período curto é um período de tensão ainda. **Muitas vezes, eles saem por se precipitar.** Teve um caso de um surdo que trabalhava em uma empresa que anotava as multas dos radares. Recebiam no computador placa, valor, tipo de multa, uma linguagem bem matemática, ele fazia isso muito bem e o pessoal dizia que a melhor produção era a dele, mas ele chegava para nós e falava que queria sair de lá, porque o tempo todo ele ficava nesse estado de tensão de: eu estou fazendo a coisa certa ou não estou fazendo a coisa certa? É uma questão muito delicada. Um outro mercado de trabalho que começou a surgir também, que começou a expandir e trazer muitos surdos, são as empresas de dinheiro, que transportam dinheiro, as transportadoras de dinheiro, porque levam para um canto e precisam contar os valores, para bater aqueles valores. Geralmente, os surdos trabalhavam pela madrugada, de 1h às 7h da manhã, contando dinheiro. **As empresas começaram a ver que era um trabalho bem produtor porque eles não ficavam falando ao telefone, não recebiam ligações, não tinham essa questão de, de repente, se preocupar com a família, porque esse vínculo emocional já é muito frágil.** Então, eles acharam um mercado ótimo, assim como os surdos que foram fazer a digitalização dos processos dos Tribunais. Foi um exemplo para o Brasil inteiro, porque eles conseguiram fazer isso de forma muito rápida e ganhavam por produção. O surdo que não produzia muito era mandado embora, por isso eles tinham que produzir muito e com qualidade. Eles conseguiram digitalizar praticamente todos os processos que estavam nos Tribunais engavetados há anos. Eram trabalhos que não envolviam, realmente, a questão do português e quando não envolve eles se sentem mais tranquilos como, por exemplo, nessa digitalização. Na primeira leva, eram 300 surdos trabalhando juntos e o interessante é que não havia aquela tensão muito grande, porque eram surdos e a comunicação ali era fluente, um conversava com o outro, o responsável por eles também sabia língua de sinais, mas aí entra um outro fator, que é o fator da competitividade. Eu estou fazendo mais do que você, você está fazendo menos do que eu. Eu começo a ter um relacionamento com o seu namorado ou com a sua namorada e começa a ter esses conflitos muito grandes. Teve um período que precisou ajustar devido à falta de parâmetros, porque **ninguém falou para eles como é o comportamento dentro de uma empresa**, principalmente dentro de um Tribunal onde as pessoas são muito formais. **Eles tiveram que aprender isso muito no tapa, muitos foram mandados embora porque desrespeitaram, sem querer desrespeitaram, pois não sabiam o que estavam fazendo e, de repente, fizeram alguma coisa. Eles chegam, vão lá para a gente, e dizem que foram mandados embora, mas não sabem o porquê. Daí, a gente liga e as pessoas explicam o que aconteceu. A gente desliga e diz para eles: você fez isso e por esse motivo foi mandado embora.**

24- A condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nas organizações?

Isso não é fator determinante. O que é fator determinante é se o serviço é bem explicado para ele e se ele consegue executar. Se o serviço é explicado, se é um surdo oralizado e você consegue explicar bem e oralmente o surdo conseguir entender, ele pode permanecer anos e se ele não é oralizado, mas você conseguiu passar como é o trabalho, como é para ser desenvolvido, ele fica lá por anos, como tinha uma surda que ficou trabalhando na CEB por 15 anos e depois que mudou a gestão ela foi mandada embora, terceirizada, e ela acabou pedindo aposentadoria porque não se enquadrava em nenhum lugar, porque ali ela sabia fazer aquele trabalho, mas ter que recomeçar com outro trabalho, aprender a fazer um outro trabalho, não são todos que estão disponíveis. Vai depender muito do profissional que está contratando, se ele vai fornecer condições de entendimento do que é para ser feito. Isso não é só no trabalho. Isso é na escola, na família. A partir do momento que você dá condições, dá acessibilidade à informação, você tem um desenvolvimento absurdo, quando essa informação é truncada ou ela não existe, você vê uma estagnação muito grande na vida daquela pessoa. **Como dificilmente você encontra alguém que busque um meio de informar o que deve ser feito, então, é uma minoria da minoria dos surdos que permanecem por muitos anos,** porque naquele lugar teve alguém que conseguiu acessar o surdo. Agora, na maioria, 90%, não conseguem. Por isso, você tem surdos com três, quatro carteiras de trabalho, todas carimbadas, porque passaram por milhões de trabalhos e não conseguiram se encontrar em nenhum deles.

25- Há desistência do mercado de trabalho por parte desses sujeitos? Por quê?

É interessante frisar que, para o surdo, essa desistência se dá por não perceber um esforço do outro em querer a permanência dele lá e, também, pelo fato de ele se sentir discriminado ao ver todas as pessoas trabalhando, sorrindo, recebendo um salário e ele naquele estado de tensão, podendo ser mandado embora a qualquer momento. Os surdos ficam nesse estado e acabam, muitas vezes, abandonando o trabalho, porque se sentem discriminados e percebem o preconceito. Em muitas instituições, existem profissionais que trabalham com eles e ficam provocando, fazendo gestos obscenos. Com isso, os surdos acabam perdendo a paciência e, às vezes, saem às vias de fato, brigando, e acabam sendo mandados embora, parando em uma delegacia de polícia. Em geral, o pessoal diz: não sei, o “cara” surtou, o mudinho surtou. No entanto, se a gente pega uma câmera para entender o que aconteceu, a gente vê a provocação, no sentido de zoar mesmo, de querer ver a pessoa saindo do trilho, dizendo: olha lá, vamos ver aquele surdinho surtando, começam a fazer gestos obscenos e os surdos ficam por conta disso.

26- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?

O crescimento, se você observar o crescimento dentro de uma instituição como a academia, como a universidade, você tem surdos que “vão embora”. Nós já tivemos dois surdos coordenando todo o departamento de Letras-Libras/Artes da Universidade Federal de Santa Catarina. Isso é um mérito de progressão que eles conseguem porque já entenderam como é o procedimento, que existe um protocolo a ser seguido. Então, eles já entenderam isso. Quando nós partimos para as empresas privadas ou não governamentais, já vemos um lado completamente diferenciado. Em relação ao surdo que está lá há muitos anos, elas falam: não mexe em quem está ganhando, deixe ele aí, não vamos dar progressão para ele não, porque ele

faz isso muito bem e se ele for mudar para outra área, vai ter que ter alguém para explicar o que é o outro serviço. **Essa questão de ficar em uma zona de conforto impede ou limita muito as empresas de promoverem surdos para que eles galguem outros patamares dentro da empresa. Normalmente, o surdo começou de um jeito, ele aposenta daquele jeito.** Se ele for muito bom, ele aposenta com aquele mesmo salário, aquela mesma função.

27- Em geral, quando a organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

É engraçado porque, às vezes, tem um... **as pessoas têm uma dificuldade** tão grande, ainda, **de entender as minorias** que, muitas vezes, a gente era procurado por profissionais que diziam: eu preciso de um... eu quero contratar um surdo para trabalhar como telefonista. Eu falei assim: para telefonista não dá. Ele não vai precisar falar? Ele não vai precisar ouvir? A pessoa diz: desculpa, não tem problema não, ele usa Braille. Aí eu respondo: Braille é para cego, não é para surdo. Você percebe o quão rasas estão as pessoas com relação a essas informações. Era muito comum, lá na Apada, eles ligarem pedindo material em Braille e eu respondia que Braille é para cego, não é para surdo. Isso acontecia muito. Essas funções inadequadas acontecem muito porque as pessoas ou utilizam capacitismo de achar que eles não vão dar conta, então, não contratam ou eles não sabem nem como é que é a questão da surdez, qual é o comprometimento linguístico, qual é a proposta linguística. Por isso, eles contratam e rapidamente mandam embora. No primeiro obstáculo, mandam embora. **Então, ou é o capacitismo de achar que os surdos não dão conta ou supervalorizam e acham que vão dar conta**, porque eles não têm problema físico nenhum, eles enxergam muito bem, são fortes, então, vão conseguir trabalhar. **Daí, na primeira barreira de comunicação, eles mandam embora.**

28- Os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

Nós tivemos já, inclusive, 5 turmas de 50 surdos cada uma, do Conhecer Direito Acessível, exatamente para trabalhar essa legislação básica de entender quais são os direitos, quais são os deveres e foi muito interessante porque eram só surdos, tinham intérpretes e juízes, promotores e advogados dando as aulas, todo mundo voluntário, e a gente percebia que os surdos começavam a entender quais eram os direitos, porque que eles tinham sido mandados embora, porque que eles não podiam ter o benefício junto com o trabalho. Eles começam a entender isso em um determinado momento e o interessante é que o efeito cascata é muito rápido. Quando o surdo detém um conhecimento, isso dá um poder de *status* para ele. A partir do momento que eu sei alguma coisa que você não sabe, eu estou em uma condição superior a você. A partir do momento que os surdos começam a deter esse conhecimento, eles saem disseminando para as comunidades surdas. As comunidades surdas começam a ver aqueles surdos em outro patamar de *status* e começam a absorver aquela informação porque dentro de uma seara que nada de informação circula, qualquer informação vale ouro. Quando os surdos começam a ter essas informações, eles passam. Às vezes, os surdos sabem de determinadas legislações trabalhistas melhor do que nós, não surdos, porque eles querem saber exatamente o que pode e o que não pode, como a gente já falou, eles são muito detalhistas para não serem pegos de “calça curta”. Eles vão atrás de informações para saber o que pode e o que não pode. Às vezes, nós falamos para ele que isso não pode e ele responde: está na lei, está na lei. **Agora dizer que eles conhecem a legislação trabalhista, não. Quando é algo que eles têm interesse**, que é foco deles, **eles se aprofundam, quando não é foco deles, eles desconhecem, realmente, passa batido**, e é muito confortável também você chegar para um

surdo e falar assim: você fez isso? Ele fala assim: eu não sabia que não podia, eu não sabia. Você diz: mas está na legislação e ele responde: mas está em português, eu não tenho acesso. É muito confortável também você dizer que: poxa, não vem brigar comigo, porque eu não sou culpado de não saber. **O trabalho do surdo, quando ele busca algum conhecimento da legislação, é muito árduo.** Primeiro, eles pegam as palavras e tentam procurar no dicionário para ver se conseguem fazer alguma contextualização, apesar que o dicionário também está em português. Eles fazem muito processo randômico de uma palavra parecida com a outra, que são os cognatos, eles ficam procurando cognatos e quando não tem jeito, e eles querem muito, eles vão até os intérpretes e pedem para eles explicarem e isso não ocorre quando você pode, eles querem que você explique agora. É muito comum a gente estar nesse meio tecnológico de WhatsApp e receber textos completamente descontextualizados, que eu não sei o que a pessoa está querendo com aquele texto, e ela coloca embaixo uma interrogação. Você tem que deduzir que ela quer saber o que está escrito ali e você tem que filmar uma explicação, uma tradução do conteúdo, contextualizar para que a pessoa entenda e a pessoa responde: entendi. Às vezes, é algo que não tem nada a ver, alguém que fez alguma coisa, que diz respeito a outra coisa, mas eles ficam na dúvida se é com eles ou não. Então, eles vão atrás. Quando eles querem, eles vão atrás e para quem não tem esse processo de empatia, podem achá-los um pouco chatos, que estão incomodando o tempo todo, mas eu, particularmente, adoro quando..., principalmente uma surda, que já foi vice-presidente da Apada, quando ela me pergunta o significado de uma palavra, a pessoa falou essa palavra: o que quer dizer? Eu pergunto: onde foi que ela falou? Qual era o contexto? Eu adoro ajudar uma pessoa a tirar esses nós da cabeça. Por que as pessoas vão ter problemas na vida por questões tão simples que eu posso, com uma simples sinalização, esclarecer para elas? Eu gosto mesmo quando os surdos me provocam. Tem um surdo que está se especializando em português, a língua mais difícil para eles, mas ele está se especializando. Então, ele utiliza... ele praticamente consome o dicionário e fica perguntando assim: essa palavra aqui, onde você aplica? Eu falo que aplico assim. Aí ele fala: mas não pode ser aplicada assim? Ela não é sinônima disso aqui? Ela não é antônima daquilo ali? Eu falei: nossa, mas você está muito bom. Quando eles querem e conseguem perceber que tem retorno, eles “vão embora”, não tem limite.

29- Os direitos dos Surdos são respeitados nas organizações em que esses sujeitos trabalham?

A começar pela barreira linguística, que a Constituição diz que todo mundo deve ser tratado isonomicamente. O que não acontece em hipótese alguma é o tratamento isonômico de surdos com outros funcionários. O respeito pela comunicação, o respeito à informação, o respeito aos direitos, a saber quais são os direitos e deveres, isso já é contaminado, já é eliminado logo no início.

30- Como a área de Recursos Humanos se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Há uma política de inclusão nas organizações? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações da organização?

É bem interessante porque, na pergunta, eu consegui perceber uma empresa que contempla todas essas suas perguntas. Uma empresa de departamento, que tinha um estoque muito grande, uma empresa muito grande, no Brasil inteiro, que contratou muitos surdos para trabalhar em vários turnos, manhã, tarde e noite, final de semana. Eles perceberam que precisavam passar os comandos básicos e como nós, da Apada, encaminhamos esses surdos

para essa empresa, a gente sempre falava que nós oferecemos gratuitamente uma palestra de sensibilização para os funcionários, para os funcionários saberem como é que é a relação de coleguismo dentro da empresa, como é que vocês vão se relacionar com os surdos. A gente passava uma tarde inteira ou uma manhã inteira, porque nós tínhamos que capacitar o turno da manhã e o turno da tarde, a gente passava lá e, a partir daí, dessas informações básicas, dessa sensibilização, a empresa falava que queria muito aprender língua de sinais, eles começavam a fazer cursos, eles começavam a tentar se comunicar, porque eles percebiam que se tratava de uma pessoa com características muito particulares, com necessidades muito específicas. Nessa empresa, a gente teceu, durante muitos anos, a empregabilidade de surdos e com muito sucesso. Como essas empresas sempre estão mudando, tirando o pessoal, a equipe do RH saiu e quando outra chegou, o trabalho já estava ali e os surdos já tinham aquela maneira de trabalhar dentro da instituição. O RH, se ele não for tocado, a relação entre os funcionários, a relação profissional de pagamento, de cadastro, tudo isso fica muito comprometido com os surdos porque a empresa não quer sair da zona de conforto. **Quando a empresa, o RH, não estão sensibilizados, toda ela fica comprometida para receber esse surdo como colaborador. Quando ela está sensibilizada, toda essa parte que você falou, de desenvolver formas de comunicação, por exemplo, é bem interessante, porque com esse surdo, eu consigo fazer desenhos e ele consegue entender o que eu estou falando, com aquele surdo eu consigo escrever português de forma mais simples e ele consegue entender. Com o outro, eu falo articuladamente e ele consegue entender. Quando o RH está sensibilizado, ele consegue ver as pessoas individualmente com as suas características. Quando ele não está sensibilizado, é um bando de pessoas que está me dando trabalho. Geralmente, os RHs não estão preparados.** Aquela surda que eu falei que eu sentei à mesa com o RH para demonstrar o que ela tinha entendido ou não, então, é uma empresa que já estava trabalhando com a gente durante muitos anos e a empresa é aquela coisa, eu sento, sorrio para você, acho muito bonito, mas não cai a ficha. É muito legal, legal, legal, mas vamos para a parte prática. Eu tenho muitos funcionários para gerir e não posso ficar me atendo apenas aos surdos. Demorou muito para eles poderem... essa pessoa foi da segunda turma. Então, já tinha passado quatro anos que a gente estava com essa empresa e somente depois desses quatro anos que eles começaram a entender que aquela funcionária que eles tinham contratado estava com essa dificuldade, apesar de ser muito bem oralizada, de ter uma audição muito boa, mas ela não conseguia entender as atividades que eram propostas para ela. O RH está muito dessa forma, se é um RH que está investido de pessoas com empatia, com sensibilidade, a gente consegue trazer para essa questão e ela simplesmente se consolidar e se empenhar. Aí, acaba virando uma empresa chamariz para surdos, porque os surdos ficam felizes lá naquela empresa e vai chamando outro, vai chamando outro, vai chamando outro e você daqui a pouco percebe que a empresa é bilíngue, que tem tantos surdos quanto ouvintes. Isso é porque o RH foi sensibilizado. Quando o RH não está sensibilizado, os surdos ficam temporariamente. Eu fui demitido dali, não tem para onde ir, então, eu vou ficar aqui. Eles ficam ali até achar um outro lugar, porque o que acontece, muitas vezes, na área empresarial particular, privada, é que normalmente os trabalhos acontecem final de semana também. Por exemplo, muitos surdos trabalham em supermercados como reposidores, arrumando as gôndolas, e os sábados e os domingos, para os surdos, são meio que sagrados, porque é quando as comunidades se aglomeram para ir a um tempo religioso ou para um futebol e ali as informações acontecem. Se acontecesse durante a semana inteira, não teria problema, mas o final de semana é quando eles se encontram. Durante a semana, eles estão com as famílias não surdas e para eles não faz muita diferença emocionalmente. Agora, mexer com o sábado e o domingo do surdo, ele fala sim: não, pode descontar, mas eu não quero ir sábado e domingo. A gente fala assim: não tem como. Então, ou você vai para uma empresa pública que trabalha em horário comercial, de segunda a sexta,

ou vai para uma empresa privada e tem que trabalhar aos sábados, às vezes, aos domingos. Supermercado, então, praticamente não tem folga nunca. Eles colocam a folga para segunda, terça, que é um dia de menor movimento, e os surdos dizem que não querem. O Carrefour, por exemplo, sempre teve um acompanhamento grande para poder trazer surdos e eles não cobravam nenhum nível de escolaridade dos surdos, porque se ele viesse com zero, ele poderia ficar como empacotador, que é uma coisa muito simples, mas eles não querem, porque trabalha domingo, domingo, domingo, domingo, domingo. O final de semana para eles, comprometido, se fosse uma vez por mês, mas não. Uma vez por mês, ele tem um dia livre. Eles falam: a minha vida está no final de semana. A política de inclusão é por força das cotas, dificilmente você tem uma responsabilidade social em que você tem essa proposta de trazer pessoas com deficiência porque elas precisam disso. Isso não acontece. Nas empresas, não há intérprete de Libras, nunca. Geralmente, por exemplo, o Carrefour, como eu estava falando, eles proporcionavam isso. Se o surdo fosse trabalhar lá, eles poderiam contratar familiares desse surdo, porque facilitaria a comunicação, seja uma língua emergente ou seja um intérprete que tem dentro daquela família, mas essa empresa fazia isso, mas a maioria, não. **O intérprete é ônus, eu vou pagar o dobro para ter um funcionário, para fazer trabalho de um. Dois para fazer o trabalho de um. Quando o RH é sensibilizado, tocado, a pessoa até vai fazer o curso de língua de sinais para poder aprender.** Às vezes, com aquele intuito de que eu vou aprender para dar um *upgrade* no meu currículo, vou melhorar, porque, afinal de contas, ter um RH com alguém que saiba língua de sinais é um diferencial. Muitas vezes, eles procuravam isso, para dar um *upgrade* no currículo, mas como eles acreditam, de forma muito rasa, que a língua de sinais é uma gesticulação, quando eles começam a entender que é uma língua e que tem uma problemática, muitos abandonam, ficam apenas com o nível básico, mas o nível básico já dá para fazer alguma coisa dentro de uma empresa. **Dependendo do RH, ele percebe que aquele funcionário entende com desenho, o outro, com a leitura labial, o outro é com a escrita, mas, na maioria das vezes, a empresa não sabe se comunicar.** Eles pedem para o funcionário, que geralmente é aquele que se aproximou do surdo, dizer para ele isso e aquilo. **Isso acontece até dentro de casa. Em todas as organizações, sejam familiares ou sejam laborais, essa comunicação é muito prejudicada.** Para que os surdos tenham acesso às informações da organização, geralmente, eles vão até o intérprete e pedem para ele perguntar para o patrão ou, então, se tiver algum colega que saiba se comunicar minimamente com eles, eles perguntam, mas não confiam muito. Eles confiam mais quando é um intérprete conhecido deles. Aí, ele chega lá e fala assim: está aqui o telefone, liga. Você fala assim: eu vou ligar para quem? Ele responde: trabalho. Vou ligar para quê? Você tem que espicular até descobrir o que ele está querendo. Você liga, tem essa informação e passa para ele, normalmente é assim. Na Apada, todos os dias chegavam surdos e diziam: ligue para a minha empresa e diga que eu atrasei por causa disso, porque hoje eu cheguei lá e ele ficou com cara feia para mim, porque eu cheguei atrasado e ele não soube entender o motivo pelo qual eu estava atrasado. Ligue para lá para poder dizer o porquê que eu atrasei. A gente fazia essa mediação para que a empresa conseguisse entender. A gente falava: se vocês tivessem um intérprete aí, vocês teriam os melhores profissionais surdos. Não, mas eu vou contratar intérprete para um funcionário aqui? Isso não faz sentido. Para eles, não faz sentido.

31- Como a chefia se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribui para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas da chefia?

Normalmente, nos trabalhos que **os surdos** se propõem a fazer, tem uma chefia imediata. Essa chefia imediata, eles **procuram** e não a chefia procura, mas o surdo procura **descobrir uma forma de comunicação, porque o que a gente observa não somente nesse caso da chefia imediata, mas como de toda a sociedade, é um receio muito grande de como é que eu vou fazer isso, uma experiência nova e eu não sei por onde começar. As pessoas relutam muito em** poder participar, em poder **ter uma atitude proativa de iniciar e tentar buscar uma comunicação alternativa, não digo nem Libras, uma comunicação alternativa.** Isso, normalmente, cabe ao surdo, porque quando o surdo chega, logo no primeiro momento, a chefia imediata não sabe, se não teve nenhuma experiência passada com os surdos, como fazer e fica meio que desesperada, tipo: gente, não sei o que fazer, vou procurar minha chefia imediata, do chefe, para poder saber o que fazer, porque colocaram aquela pessoa lá e o chefe não sabe o que fazer. Nesse processo, nesse período de acomodação, os surdos começam a tranquilizá-lo e a falar: não precisa se preocupar, tenha calma e tente escrever, calma. Tudo porque ele percebe, nitidamente, na fisionomia, que o trabalho dele está correndo risco e que ele pode ser mandado embora porque o chefe não conseguiu entender a forma de comunicação. Então, o surdo já tem essa atitude proativa de pedir calma, tranquilidade, que eles vão descobrir uma forma de se comunicar, que pode ser escrita, pode ser com gesto, pode ser de forma teatralizada e isso dá uma desmontada no chefe e ele começa a ter aqueles sorrisos meio irônicos, tipo assim, ai meu Deus do céu, o que está acontecendo? Isso é o que é mais comum acontecer. Dependendo de algumas chefias, de alguns trabalhos, eles recebem por recomendação, ou seja, eu contrato alguém se for recomendado por alguém. Nesse caso, quando é recomendado, o chefe imediato procura quem o recomendou para poder tentar descobrir uma forma de comunicação ou mesmo que ele faça a mediação do que deve ser feito. Ele resume a atividade laboral para que aquele surdo... ele entendeu? Eu já falei, então pronto, agora se vire sozinho. Eu vou ficar de olho para ver se ele está fazendo certo. A chefia fica de olho, só observando, e a gente volta naquela questão que a gente falou a respeito da tensão no local de trabalho, porque o surdo percebe que foi dada uma informação muito básica do que ele precisa fazer e ele acaba ficando inseguro de tudo que ele for fazer que, de repente, fuja daquela informação básica e ele sabe que está sendo observado. Ele fica em um estado de tensão muito grande. A mediação e a comunicação alternativa vão depender da proatividade da chefia imediata. Se ela busca ou se ela espera que o surdo venha demonstrar uma forma de como se comunicar. Na maioria das vezes, é por meio da escrita, do português, mas a chefia começa a achar que... é aquela questão, ele escreve em português, resolvo com ele claramente. O que ele escreve, ele procura ser bem claro para que a chefia entenda. Agora, o que a chefia escreve para o surdo, normalmente, ele busca alguém para poder dizer o que está escrito ali. Ele pode até ter entendido, mas ele vai ficar naquela dúvida, será que eu entendi corretamente? Então, ele vai, mesmo assim, assegurar-se da informação que está escrita por meio de uma outra pessoa, que é, normalmente, da confiança dele, alguém de fora, algum intérprete ou um surdo mais oralizado que domine mais o português, mas esse estado de tensão é permanente. A gente já teve uma experiência com uma lanchonete, que trabalhava com imagens. Não tinha nada escrito e a imagem era bem aquela forma de... como se fosse uma tábua de comunicação, na qual você tem imagens que querem dizer algumas coisas. Nessa empresa, eles colocaram todas as imagens do passo a passo que ele tem que fazer e falaram assim: segue as imagens que está tudo certo. A parte imagética da comunicação, a comunicação imagética, é saudável, é muito interessante, porque é bem objetiva e, geralmente, traz um novo modelo, que dá segurança para o surdo fazer aquele

trabalho porque aquilo ali é um modelo a ser seguido. A partir das imagens, ele começa a ousar escrever em português, de forma sintética, em cima das imagens. Ele pode perguntar: o que é isso? Por exemplo, coloca um sanduíche que tenha pepino e na imagem não está claro o que é o pepino. Aí ele: o que é isso? O outro escreve: pepino. Essa troca de informação brota a partir das imagens. **Quando não é uma área que, por exemplo, consiga conciliar imagens, muitas vezes eles fazem a pantomima, que é uma teatralização que utiliza muito o exemplo.** A pessoa passou uma atividade para o surdo e ele fala assim: espera, exemplo. Ele faz, ele entra naquilo que a gente chama de espaço sub-rogado, ele entra em um personagem e simula o que ele entendeu. Aí, ele fala assim: é isso que é para fazer? A pessoa dá uma resposta: sim ou não ou, então, a outra pessoa, chefia, começa a entender essa forma de comunicação por meio da expressão corporal e, às vezes, começa a desenvolver uma comunicação por meio dessa questão teatral. Isso acontece não somente com as instituições, essas organizações que poderiam vir a contratar, mas até em escolas regulares, muitas vezes, a gente não tem... aqui em Brasília nós temos intérpretes educacionais, mas isso não é uma regra nacional. Há muitos lugares que não têm mesmo. **Então, os surdos utilizam esse artifício de teatralizar para poder se comunicar, para poder desenvolver essa empatia ou essa comunicação, para saber se realmente é aquilo que ele está entendendo ou não. É muito comum isso acontecer também.** Esse casamento de imagem com texto faz parte da minha pesquisa de mestrado, que eu coloquei com o nome de sutil, que é a sinalização unificada do texto imagético e do texto escrito para a língua de sinais. Essa sinalização, quando você tem uma imagem e um texto, às vezes, o texto não traz toda a informação e, às vezes, a imagem não traz toda a informação ou ela abre o leque de forma muito grande, muito ampla, para poder dizer objetivamente o que é para ser feito ou qual é o entendimento. **Quando você casa a imagem com o texto, fecha a compreensão, fecha o que eles chamam... os surdos utilizam muito, de contextualização, que nós chamamos de coerência e coesão. É dar essa coerência e coesão ao discurso e fica mais claro, mais fácil de ser compreendido e a possibilidade de erro diminui muito. Essa união do texto imagético com o texto escrito, o surdo gosta muito.** Agora tem gente que faz assim: coloca uma imagem e um texto imenso e o texto imenso faz com que ele se perca também. Você tem que sintetizar esse texto, objetivar e casá-lo com a imagem para que ele consiga fazer toda uma explanação que a gente chama de mapeamento mental. O mapa mental vai ser constituído com todas aquelas ações, com aqueles conceitos e vai fazer a compreensão da utilização daquela linguagem escrita com a linguagem imagética. Isso facilita muito para o surdo. Eles gostam muito de se comunicar dessa forma também. As pessoas, geralmente, ficam muito incomodadas, inclusive, de ter aquela pessoa com deficiência, principalmente se for um surdo, porque se for uma outra pessoa com deficiência, você fala e a pessoa entende. Gostei, não gostei. Dá para fazer piada, dá para fazer de tudo, mas com os surdos, não. Eles acabam sendo muito massa de trabalho, um trabalho braçal, um trabalho de execução repetitiva, bem fordista nessa questão porque para a nossa sociedade, principalmente a sociedade ocidental, a comunicação verbal é uma parte muito importante nas relações interpessoais. Quando você não consegue se comunicar com o outro, você ou rejeita ou busca essa informação para saber como é que eu vou me relacionar, porque ele busca sempre essa expressão, essa comunicação dialógica. Como com os surdos isso não acontece de forma natural, eles deixam os surdos jogados em um limbo, a própria sorte, de que se ele entendeu o trabalho e fez bem-feito, ótimo e ele vai fazer aquilo para o resto da vida. Se ele fez malfeito, manda embora e busca outro. **Esse esforço de poder buscar uma forma de se comunicar, de interagir, são poucas as instituições que entendem realmente o funcionário como um colaborador, que faz parte de uma equipe e que tem a sua importância. Na maioria das vezes, ele é um assalariado que é facilmente substituído.** A maioria pensa dessa forma, que é uma forma de pensamento empresarial, lucrativa, ocidental e que busca sempre lucro e

mais lucros. Eles trabalham dessa forma. Eu digo que o surdo busca com a sua chefia essa forma de se comunicar ou de encontrar uma forma de se comunicar porque ele faz isso desde que ele nasceu. Para ele se comunicar com os pais, ele vai buscar uma forma, porque os pais também não conseguem imaginar a forma de se comunicar com ele, se não a oral. Por isso, que muitos pais insistem muito na oralização porque essa é a única forma que eles conhecem para se comunicar com ele. **O surdo**, como não tem essa forma, busca outras formas. Ele **está muito acostumado** e, para ele, não é um problema se expor e se colocar de forma aberta para ajudar você a se comunicar com ele. Isso é muito natural para o surdo, porque ele faz isso em casa, ele faz isso na escola, ele faz isso no banco, ele faz isso no hospital, ele faz isso na delegacia, ele faz isso em toda a sociedade. Ele chegar e ter a proatividade de **mostrar: olha, fique calmo, tranquilo, a gente vai encontrar uma forma de se comunicar.**

32- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?

O engraçado é que, geralmente, a solução sai dos colegas de trabalho. A solução dessa comunicação com a chefia, porque o surdo consegue desenvolver ali, minimamente, uma forma de comunicação, mas não é suficiente para ele perdurar no trabalho. Então, **o surdo vai cativando os colegas de trabalho para que eles comecem a entender a sua comunicação não verbal.** Muitos colegas... porque naqueles horários de comunicação, de intervalos de saída ou de chegada, os surdos acabam... a gente chamaria isso de puxa-saquismo ou de uma subordinação, mas ele se coloca de forma mais humilde para cativar os seus colegas de trabalho e, muitas vezes, esses colegas de trabalho fazem de forma bem extremista ou eles adotam aquele surdo e aí vai depender muito da experiência desses colaboradores, se eles têm alguém na família, qual é a formação, o caráter e tudo mais. Se ele tem essa percepção humanista, ele vai, inclusive, querer aprender língua de sinais e ele já começa a pensar nisso como uma saída daquele ambiente de trabalho assalariado para um outro trabalho. Os surdos, inclusive, começam a dizer que se eles aprenderem língua de sinais, podem ser intérpretes no futuro, que intérprete tem um salário bom. É uma forma de... é o que os surdos fazem esse sinal daqui... o de adoçar... é a lábria, de colocar doce na boca dos outros, para que os outros percebam que aquilo é muito agradável. Então, o surdo, no começo das relações com os colegas de trabalho, é muito isso de sedução. Eu digo que isso é extremista porque, conforme a gente falou no começo da entrevista, vão ter muitos funcionários, também, com questões de personalidade deturpadas, que acabam caçoando daquele surdo, acabam utilizando gestos obscenos para poder ver... ter o prazer de vê-lo nervoso, para poder ter o prazer de sair do seu padrão de normalidade, vê-lo nervoso e irritado, fazendo barraco. Isso acontece muito quando o surdo é muito eficiente, porque se ele é muito eficiente, a chefia começa a balizar os seus funcionários pelo surdo e esse balizamento incomoda os outros funcionários que conseguem dar um jeitinho de escapular, de usar o celular, de sair para fumar e ficar lá mais tempo. Isso acaba incomodando também os colaboradores, aqueles colaboradores que não têm uma índole muito boa, que querem moleza no trabalho. Esses acabam se sentindo incomodados quando esse surdo é muito eficiente. Há até uma sedução por parte desses funcionários para que o surdo não seja tão eficiente. Eles dizem: não, isso é preconceito, ele está fazendo você de escravo, não pode não, fique mais tranquilo. Então, ele vai conduzindo esse surdo para maneiras não positivas de trabalho, para que ele não fique exposto e para que o surdo, se um dia tiver que cortar a cabeça de alguém, corte a do surdo e não a dele. Eu posso citar o exemplo de, não necessariamente, uma organização trabalhista, mas educacional. Muitos

surdos, que não têm intérprete dentro de sala de aula, geralmente, fazem essa cativação, para que os colegas de sala consigam aprender, minimamente, uma forma de comunicação e façam o papel que o professor não consegue fazer. Eles buscam essas alternativas ao redor deles em qualquer ambiente. Onde é que eu vou encontrar uma tábua para me ajudar a mediar essa comunicação? **Em qualquer ambiente, o surdo vai fazer isso, ele vai mapear para ver quem é aquela pessoa que tem o perfil para poder ajudá-lo.** Isso também é complicado, porque você acaba se tornando muito dependente daquela pessoa e as relações podem ser conflitantes. Se a pessoa fala: não, ele não quer fazer isso. O surdo já pode achar que a pessoa está mentindo, pois o surdo fica desconfiado o tempo todo por não saber o que está sendo comunicado. No começo, não acontecem conflitos, mas logo depois que você cria mais intimidade com esse mediador, os conflitos acontecem e acabam, muitas vezes, tendo um racha, uma separação muito abrupta, mas, também, é porque esse mediador não entende a cultura surda a ponto de compreender que as desconfianças que ele tem com relação a tudo são muito grandes. Quando você começa a entender essa questão cultural, tudo que está acontecendo, você explica para ele: olha, eles estão rindo por causa disso, eu estou falando isso por causa disso. Às vezes, pode ser um pouco chato você estar se explicando demais, mas o surdo precisa disso para se sentir confortável e mais seguro porque, senão, ele está o tempo todo duvidando, questionando, analisando, para ver se ele não está sendo exposto, se a imagem dele não está sendo difamada. Isso acontece muito também. Inclusive, muitos surdos, que já foram calejados por conta desse telefone sem fio, dessa desinformação ou informação truncada ou ruídos na comunicação, falam assim: olha, o intérprete tem que ser o que eu indicar. Não pode vir qualquer intérprete, porque eu vou desconfiar dele, eu não sei o que ele vai falar de mim, eu não sei se ele vai interpretar da forma como eu estou me expressando. Então, eles ficam muito desconfiados, exatamente, por estarem calejados com esse ruído na comunicação. Uma organização, certa vez, fez uma pesquisa comigo, uma entrevista, querendo saber um local que tivesse plena acessibilidade para surdos, uma organização e, na época, eu só conhecia o chamado Na Hora, que é um ponto de atendimento que aglutina vários setores do governo, como Detran, INSS... Você vai ali e resolve tudo, até passaporte você tirava ali. Aqui em Brasília, tinham muitos surdos que iam no Na Hora e eles perceberam que tinham que ter um pessoal mais qualificado. Como a legislação diz que você precisa ter alguém, não necessariamente um intérprete, mas alguém que domine a língua de sinais para poder fazer essa ligação, o governo do Distrito Federal investiu muito no pessoal. Todos os Na Hora de Brasília passaram a ser um mercado de trabalho para intérpretes ou para pessoas que fizessem cursos de Libras e fossem fluentes. Acabou que os Na Hora do Distrito Federal, e em todas as regionais têm um, todos eles tinham um pessoal... e as pessoas que trabalhavam lá, que não atendiam aos surdos, queriam fazer curso de língua de sinais, porque sabiam que era um diferencial. Eu estou atendendo todo mundo e aquele meu colega está atendendo somente aos surdos, porque ele tem língua de sinais. Então, na Apada, naquela época, houve uma enxurrada de funcionários do Na Hora para aprender língua de sinais e poder fazer essa mediação. Foi tão eficiente que, às vezes, o surdo tinha um problema, por exemplo, de banco. Não tinha Central de Intérpretes. Então, eles iam ao Na Hora, pegavam um daqueles funcionários para poder dizer como é a questão de um outro setor que não estava lá dentro, porque eles passaram a ser pessoas de confiança, pessoas que mediavam de forma confiável. Essa é uma organização que funcionou. Quando você tem uma visão empresarial, uma visão organizacional de que a comunicação com os surdos pode ser eficaz e trazer a você muitos benefícios, a empresa investe e contrata, se não um intérprete, um funcionário e oferece o curso para ele, para que ele faça o curso do básico até o avançado, para que desenvolva a fluência. Nós já fizemos isso, por exemplo, até no STF. No STF, eles contrataram um curso que ia do básico 1 até o pós-avançado, conversação, para que os funcionários de lá comessem a ter essa mediação com as pessoas surdas. Houve um

enriquecimento da instituição inteira, porque eles começaram a fazer trabalhos de acessibilidade, trabalhos de visibilidade, trazendo as comunidades surdas para o STF, no caso. Isso é fantástico, realmente, muito bom.

33- Atualmente, os canais de comunicação interna das organizações são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, *folder*, informativo, *intranet*, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

Normalmente, o *outdoor* é feito de uma forma muito apropriada para os surdos, porque tem o mínimo de informação escrita e o máximo de informação imagética. Aquela comunicação entre o texto escrito e o texto imagético flui muito bem no *outdoor*, mas o que acontece é que, muitas vezes, quem faz o *layout* do *outdoor* não tem a percepção de um letramento visual a ponto de passar a mensagem e não é só para o surdo não, é para os ouvintes também, que olham aquele *outdoor* e não sabem exatamente o que está falando ali. Isso acontece muito, mas por ter uma dimensão muito grande, por ser um referencial imagético, inclusive, local, essas informações que têm no *outdoor* são as mais compreensíveis para os surdos. Quando você fala assim: vamos fazer cartilha, vamos fazer um *folder*? Normalmente, não atende aos surdos, a não ser que você insira imagens que se relacionem com o texto escrito. Isso traz uma contextualização e o surdo começa a achar interessante, inclusive, de ter aquele *folder* porque tem imagens. Normalmente, eles não pegam *folders*, não pegam esses folhetinhos que são distribuídos porque, geralmente, é o texto escrito apenas. Quando ele encontra alguma coisa imagética, ele até guarda para ele. Ele pode até não se interessar pelo objetivo do *folder*, mas achou muito interessante porque conseguiu entender. Isso acontece. Com os meios tecnológicos, e eu trago um exemplo que bombou nas mídias sociais, uma propaganda do Tribunal Superior Eleitoral, que traz uma questão tecnológica interessante: traz a imagem, traz a legenda e traz intérprete de Libras se relacionando com a imagem. Desse modo, fecha, completamente, a questão da comunicação e o surdo se sente pleno, ele se sente valorizado por causa da Libras, ele se sente valorizado por causa da imagem, ele se sente valorizado por causa da legenda e ele se sente parte da sociedade. Quando o surdo vê esse tipo de coisa, ele sai divulgando para todo mundo. Que maravilha, sai dando os parabéns para o intérprete, parabéns para o TSE, dando parabéns para todo mundo, porque alguém sabe que eu preciso de uma informação nesse formato. Isso, para os surdos, é de forma bem plena, quando chega esse tipo de informação e, infelizmente, é muito pouco isso. Isso acontece em uma frequência muito baixa, porque a pessoa que vai fazer uma propaganda dessa tem que ter uma percepção de que público eu vou atender, que público eu vou atingir, quais públicos eu vou atingir. Você já tem uma legislação e uma resolução da Anatel que fala que todos os meios de comunicação precisam ser acessíveis. Quando você vê essa questão de que, por exemplo, os *sites* precisariam ser acessíveis, dificilmente você encontra um *site* acessível para surdos. Quando alguém me pede para mostrar uma página, um *website* que seja acessível, eu falo para a pessoa ver a Coleção do Letras-Libras da Universidade Federal de Santa Catarina porque são *links* que você clica e toda vez que você clica em um *link* abre uma janela de vídeo com uma pessoa sinalizando sobre aquele conteúdo que consta ali. Isso é você pensar na acessibilidade. As pessoas pensam que isso é muito difícil, que é muito cansativo, que é muito oneroso, você não sabe onde encontrar esses profissionais e fica por isso aí. Durante muito tempo, nas campanhas eleitorais, eles simplesmente só colocavam legenda. Só colocavam legenda porque era mais fácil fazer a legenda. Eles chamavam isso de... você colocar o intérprete seria uma sujeira na imagem. Você está competindo a imagem do intérprete com a do político. Então, eles não gostavam disso,

mas, com o passar do tempo, começaram a ver que a sociedade se comove mais quando o ambiente está acessível. Eu presto mais atenção naquele político quando tem acessibilidade. Isso começou a dar uma visibilidade para os surdos, que eles começaram, inclusive, a criticar os intérpretes, falando assim, olha, esse intérprete aqui é bom. Esse intérprete não interpreta nada. Assim, começou, inclusive, uma divulgação na internet de intérpretes... de falsos intérpretes que estavam ali para ganhar o dinheiro, porque como ninguém sabia língua de sinais, acreditavam que eles estavam fazendo um ofício. O caso que ficou mais notório foi aquele africano que estava... tinha presidentes, inclusive, o presidente dos Estados Unidos e o cara que estava sinalizando não sinalizava “lé com cré”, ele simplesmente fazia gestos e estava muito próximo de celebridades e isso se tornou uma questão mundial, de que aquela pessoa que está dando acessibilidade, ela está realmente conseguindo atingir a acessibilidade? Ela realmente tem uma veracidade? Porque, hoje em dia, como a gente já falou, não existem cursos de formação, não existe um órgão regulador, não existe um órgão fiscalizador para isso. Isso não acontece, mas está começando a aparecer mais a acessibilidade de surdos. Um outro exemplo também de acessibilidade é que os surdos não conseguem atingir a questão musical, por exemplo. Então, você tem alguns cantores que perceberam que existem muitos surdos e esses surdos podem apreciar música também, uma música sinalizada. Você tem muitos sertanejos agora, nesse período de pandemia, que contrataram intérpretes para fazer todos os shows e os surdos começavam a entrar nos *chats* e colocar parabéns pela acessibilidade, ótimo intérprete e isso vem, inclusive, dar notoriedade para intérpretes surdos. No caso, você, que é da UFG, tem um surdo em Goiânia que é *youtuber*, ele é um influenciador digital e começou a interpretar músicas também. Quando você vê um surdo sinalizando, interpretando música, você ganha, absolutamente, toda a comunidade do planeta surdo. Isso, realmente, é fantástico. Dar visibilidade para a língua de sinais em outros meios de comunicação, seja essa do TSE, em que você tem desenhos animados que favorecem isso, é muito importante. Em relação aos avatares, eles têm uma tecnologia até de expressões não manuais muito interessante. Você tem alguns que tem uma valorização da mão, as mãos são desproporcionais ao tamanho do corpo, mas para valorizar a mão. Então, seria muito interessante, seria, realmente, uma ferramenta de acessibilidade se e somente se eles fossem munidos de inteligência artificial, porque o que nós observamos com todos os avatares e não tem exceção de empresas de grande porte e de empresas de pequeno porte ou mesmo do *software livre*, da suíte VLibras, que é da Universidade Federal da Paraíba... é que esses avatares são alimentados apenas com sinais. O sinal, se ele não tem um entendimento semântico da frase, fica deslocado. Você não pode falar que é uma tradução se você vai palavra-sinal, buscando equivalência. Equivalência não é tradução, **os avatares não têm a inteligência artificial para poder fazer a compreensão da frase como um todo e elaborar a sua tradução. Ele vai sinal-palavra-sinal.** Você pode falar que tem avatares que os surdos conseguem entender, que ele não faz uma tradução equivalente. Daí, vamos buscar o porquê que isso acontece. Não tem uma inteligência artificial, mas tem uma inteligência natural por trás. Alguém já leu aquele texto, já entendeu a questão semântica e vai alimentar o avatar com a informação que ele, pessoa humana, tem. Eu acabo moldando esse avatar para poder, nessa questão, sinalizar dessa forma. O avatar, por si só, não tem essa inteligência. Eu não posso falar que ele é um tradutor. **Eu posso dizer que ele é um banco de sinais, um sinalário.** Agora, quando alguém, por exemplo, um banco da área governamental tem, naqueles totens de banco mesmo, o texto fixo. Então, aquele texto não vai ter mutações, ele vai ser aquilo ali. Esse banco contrata a empresa, a empresa faz o entendimento semântico, alimenta o avatar e está perfeito. Só que não é o avatar que está fazendo aquilo, é alguém que o orientou para fazer aquilo. A tecnologia está tão avançada que você consegue perceber as expressões faciais desses avatares, quando eles são alimentados por uma pessoa para fazer um trabalho realmente de tradução e é possível fazer praticamente um desenho animado, fazer

cara de triste, fazer cara de alegre. Avançou-se muito no que a gente chama de expressões não manuais, mas estou me referindo às expressões faciais, porque têm também as expressões corporais. Essas expressões corporais, muitas vezes, são perdidas porque eles valorizam muito, como eu já falei, eles colocam desproporcionalmente o tamanho das mãos, até o rosto eles moldam para poder mostrar as expressões não manuais, mas o corpo, até o movimento de ombro tem uma significação gramatical dentro da língua de sinais, o jogo do tronco para frente e para trás também tem, o movimento de cabeça. É muito complexo, mas é possível que isso aconteça porque a tecnologia da informação está cada vez evoluindo e fazendo coisas que a gente nem imagina. Isso é muito interessante. Os avatares perdem muito a eficiência por causa das expressões que podem ser equivocadas, por exemplo, eu posso muito bem falar uma expressão de linguagem que você utiliza e, de repente, essa expressão pede uma expressão facial bem concisa e fora dessa expressão de linguagem essa mesma palavra tem uma outra conotação. Às vezes, o avatar vai para aquele entendimento e leva completamente para um lado oposto, para um lado errado. Isso daí é muito complicado porque, dependendo, você pode desorientar em vez de orientar, informar, você pode desorientar a pessoa que está fazendo uso desse avatar. Você lidar com língua, uma língua que vem de uma forma tão complexa como a Língua Portuguesa, que existem diversos fatores que envolvem, é muito complicado um avatar simplesmente conseguir fundir tudo isso e emitir uma outra língua. É muito difícil. Nos Estados Unidos, agora, nós, eu digo, nós, porque eu estava ensaiando para fazer uma pesquisa com o pessoal lá da Nvidia, uma empresa de informática no Vale do Silício, que trabalha com captura de imagem. A ideia era fazer, alimentar um avatar para que ele tivesse inteligência artificial, porque eles trabalham com isso também. Até lá, eles falaram que é muito complicado. Nos Estados Unidos, que não teve uma parada com a língua de sinais, eles estão desenvolvendo uma inteligência artificial para fazer o inverso. Não para que eles sinalizem como os nossos avatares fazem, mas o que o surdo sinaliza passa para o português, no caso lá, passa para o inglês. A imagem é capturada e transformada em texto escrito. Eles estão desenvolvendo essa tecnologia lá agora. Eu falei: o surdo não tem tanto a passar, ele tem muita coisa para informar à sociedade, mas ele quer muito mais receber informação. É muito mais importante para o surdo que ele receba na língua de sinais do que as pessoas entendam o que ele está querendo dizer. As pessoas entenderem o que eu quero dizer, eu dou um jeito. Eu preciso entender o que as outras pessoas estão querendo dizer e essas outras pessoas não usam língua de sinais, usam a língua oral. Então, eles precisariam de um avatar que fizesse realmente isso que estaria sendo proposto, mas os avatares não conseguem fazer porque não tem essa inteligência.

33.1- Todos os exemplos que você me trouxe, que podem sugerir uma comunicação inclusiva ou uma comunicação alternativa, referem-se ao âmbito externo. Você tem algo a falar acerca da comunicação interna?

Em relação à comunicação interna, eu ousaria dizer que ela não estaria prejudicada, ela estaria inexistente, porque em um local onde você tem uma comunicação que depende somente do funcionário surdo para se comunicar com os outros e não tem essa reciprocidade dos outros quererem se comunicar com ele, então, ele simplesmente vai para o trabalho, executa a função dele e vai embora. As relações interpessoais dentro do local de trabalho ficam muito fragilizadas, ficam muito prejudicadas. Ou o surdo acaba se envolvendo e se mostrando, realmente, até arrumar um namoro dentro do serviço para que essa pessoa consiga fazer a mediação. Ou ele se dá demais a ponto de se envolver emocionalmente ou ele simplesmente se isenta e vai ali para aquele trabalho fazer uma coisa bem mecânica e depois vai embora, porque comunicação ali não existe. É como a gente estava falando, as empresas que têm trabalho sábado, final de semana, sábado e domingo, os surdos não têm muito

interesse, porque eles têm um desejo, como qualquer ser humano, de se comunicar. Como dentro do ambiente de trabalho não há comunicação, nem se fosse para dar bronca ou para aconselhar ou para ensinar, mas não tem comunicação nenhuma, os surdos valorizam muito o final de semana, que é quando eles vão encontrar com pessoas que se comunicam com ele. Os ambientes de trabalho são muito prejudicados por conta disso. Um exemplo que eu posso mostrar, de repente, que é um pouco diferenciado, é uma empresa aqui de Brasília voltada para a digitalização dos Tribunais. Eles contratam muitos surdos para fazer um trabalho e como eles precisam se comunicar com esses surdos, eles contratam surdos oralizados ou intérpretes de Libras que estejam aprendendo, para que o salário não seja muito alto, para poder fazer essa mediação. Agora, eles, enquanto empresa que contrata esses surdos, ainda não conseguem se comunicar com os surdos. Nós tivemos um caso, por exemplo, de uma surda que trabalhava nessa instituição e pleiteou uma vaga de pós-graduação na UFRJ e a Universidade precisava de uma declaração dizendo que a pessoa estava trabalhando naquele local e que ela estaria concorrendo a uma vaga na pós-graduação. Essa empresa especializada em contratação de pessoas surdas deu uma declaração completamente fora do que estava sendo necessário ali. Ela não conseguiu entender, a menina perdeu a vaga e a Apada entrou com um recurso demonstrando que foi uma improbidade da empresa de ter dado uma declaração errada, que não entendeu o que a pessoa estava querendo e, por isso, ela ficou prejudicada e, dessa forma, conseguiu contornar e a justificativa foi aceita. A comunicação interna é muito precária. Ela é praticamente inexistente.

33.2- Embora a comunicação com os surdos seja deficitária tanto em âmbito interno quanto externo, por que você acredita que a comunicação interna ainda seja mais prejudica?

Eu acredito que as empresas acertam o que elas não veem. É aquele negócio, atirei no que vi e acertei no que não vi. Elas acabam fazendo uma perspectiva visual. Hoje em dia, qualquer Designer, qualquer pessoa da área de Propaganda e Marketing, percebe que as pessoas prestam mais atenção no campo visual. O meio tecnológico, as mídias sociais, é tudo muito visual. Então, as pessoas escrevem menos e trabalham muito mais o visual. Isso, para o surdo, é fantástico, porque você trabalhando o visual, fica mais fácil de você inferir. De repente, você não sabe com certeza, mas o que estaria escrito não teria nenhuma inferência e o que está visual, o surdo pode fazer alguma inferência sobre o que quer dizer aqui. Hoje em dia, você tem o bombardeamento de sinalização visual. Quando a gente fala na empresa, por exemplo... um exemplo bem claro, um supermercado, se você vai comprar arroz. O arroz está categorizado para você em qual setor do supermercado? Você vai procurar o arroz onde? Nós, ouvintes, sabemos que o arroz está junto com o feijão, está junto com a farinha... está na parte de cereais. Então, a gente já dividi assim, tem também a parte de bazar, de limpeza. Os surdos não fazem essa categorização porque eles não têm essa recorrência de informação. Alguns supermercados já colocam em cima: cereais, pães, produtos de limpeza, produtos de cozinha. Essa sinalização visual colabora imensamente para que os surdos se direcionem na forma de categorização mental e isso serve para absolutamente tudo. Se você coloca dentro do local de trabalho essas sinalizações visuais, fica muito mais fácil para você identificar, então, local de trabalho, caixa, reclamações. Esse tipo de informação visual deixa muito mais claro, muito mais leve o ambiente para os surdos, porque eles começam a ver. Isso é interessante também para as pessoas que não são surdas. Se eu chego em uma loja que está dizendo exatamente onde tem escada rolante, onde tem vestiário, onde tem pagamento, para mim, facilita bastante. Quando não tem, eu tenho que ficar perguntando: onde é o caixa? Onde é a reclamação? Esse tipo de coisa, para o surdo, é inviável. Como é que você vai chegar para uma pessoa e sinalizar: onde é que fica isso? A pessoa não vai entender. Então, muitas vezes, o surdo nem

entra nesses ambientes, porque ele não consegue visualizar a logística de como é distribuído aquele ambiente.

34- Como os Surdos têm acesso às informações internas da organização?

Praticamente de uma forma muito precária. Ou eles não recebem ou o que recebem de informação escrita levam para alguém fazer a tradução para eles. Ou eles pegam aquele funcionário, colega que eles seduziram e tentam passar minimamente a informação, mas é muito precário mesmo. Quanto às reuniões, palestras, treinamentos que tenham eventualmente no nível interno, depende muito do surdo e do cargo que ele ocupa na empresa para podermos afirmar que são (ou não) acessíveis. Então, nós tivemos, por exemplo, no Sistema S, aqui em Brasília... nós temos surdos que trabalham com a área de programação, de informática, são surdos com curso superior. Os surdos que conseguem entender os seus direitos vão até chegar e falar assim: eu quero participar da reunião e eu quero um intérprete. Então, eles procuram. Agora quando o surdo não se mobiliza porque ele acha que vai incomodar, que ele acha que vai ser motivo para ser demitido, ele não busca e, às vezes, dependendo da acomodação, ele até acha bom, porque normalmente quando tem essas reuniões, os surdos são liberados, não precisam trabalhar aquele dia porque vai ter reunião, pode ser reunião de departamento e muitos até gostam de serem liberados. É tão impressionante essa questão da comunicação interna, de passar informações, que eu me lembrei de um caso de um surdo que trabalhava em uma loja de departamento também e ele chegou lá, ele entrava às sete da manhã... Ele acordou super cedo, morava longe, chegou na loja e estava fechada a loja onde ele trabalhava e ele ficou esperando... deu sete, deu oito... nada. Deu oito horas... essa loja abre sete e meia. Eu tenho que chegar às sete, pois sete e meia a loja abre e até agora não está aberta? Aí ele começa a mandar mensagem para todo mundo da empresa, para saber o que aconteceu, até que chegou uma pessoa que conseguiu entender a mensagem dele e falou assim: mas o que você está fazendo aí? Porque o surdo é assim, quando ele manda mensagem e a pessoa não entende, ele tira foto de onde ele está e coloca uma cara de interrogação, tipo: o que está acontecendo? Para deixar bem claro. A pessoa perguntou: o que você está fazendo aí? Hoje a loja está fechada porque foi dedetizada ontem à noite. Daí, ele falou assim: mas porque ninguém me avisou que ia ser dedetizada? Ele recebeu como resposta: não, avisou. Avisou como? No alto falante, de boca a boca? Aí o surdo chega lá e fica possesso, porque ele fica achando que todo mundo o enganou. Ele teve que acordar cedo, gastar dinheiro com passagem e tudo mais. **A comunicação é muito mais um esforço do surdo para com a empresa do que da empresa para com o surdo, porque ele está acostumado a vida inteira com o fluxo ser dessa forma: se eu não for atrás, eles não vêm.**

35- Atualmente, os canais de comunicação externa das organizações são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: propaganda (televisão), vídeo, *outdoor*, rede social, *site*, revista, jornal, eventos (palestra, seminário, congresso etc.), *folder*, cartaz, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

O que é interessante é que, com o advento da tecnologia, tornando-se cada vez mais acessível, quando acontece uma comunicação externa de uma empresa e essa comunicação não está acessível, hoje é muito fácil se o intérprete, por exemplo, percebe que aquilo ali é uma informação importante para determinado surdo, que trabalha naquele local, ele se apodera daquela informação, faz um videozinho em língua de sinais e posta no Youtube, posta no Facebook, para poder atingir. Isso aconteceu, de forma bem interessante, com a pandemia, por meio das informações do Ministério da Saúde, quando começou ainda com o Mandetta, que ele tinha todo dia à tarde aquelas falas e alguns grupos de intérpretes se mobilizaram e eu,

como divulgador, também. No Rio Grande do Sul, eles faziam uma interpretação científica, porque, naquela época, tinha muita *fake news*. Eles trabalhavam em cima de uma interpretação científica, para poder passar uma informação mais fidedigna para os surdos. É um trabalho comunitário, voluntário, porque a gente percebe a importância de a informação chegar. Hoje, com o Youtube, com o Facebook, você faz... e qualquer uma das mídias sociais, você faz um videozinho sinalizando e a informação chega. Muitas vezes, acontece isso com o surdo. Ele vê uma informação externa, não sabe exatamente o que é e manda para alguém, um intérprete, para ele poder fazer um vídeo explicando aquilo. É, mais uma vez, o surdo buscando uma alternativa para poder receber a informação que deveria ser o grosso da empresa para o funcionário. Na verdade, acaba que o funcionário vai atrás de um outro fator, que no caso seria um intérprete, para poder entender a comunicação da empresa. Com a pandemia, a utilização de aparatos tecnológicos foi um avanço de muitos degraus para o surdo, em relação a essas novas formas de comunicação advindas da tecnologia, porque, até então, toda a interpretação para a língua de sinais era presencial e, de repente, com o isolamento social, o distanciamento social, a gente começou a fazer as interpretações remotas. Eu já fui fazer uma interpretação de uma *live* de um pessoal de São Paulo, de um pessoal de Minas, de outras escolas que, para mim, se eu fosse me deslocar até lá, daria muito trabalho, seria muito oneroso, eu perderia muito tempo. Com as interpretações remotas, esse caso que eu falei da interpretação do pessoal do Rio Grande do Sul sobre a pandemia, era feito lá no Rio Grande do Sul e a gente aqui no Centro Oeste espalhava para o resto do Brasil. Na página da Apada e na minha página pessoal, todo dia tinha atualização sobre aquilo. Então, era alguém fazendo a distância, o que antigamente a gente imaginava que tinha que ser presencial apenas. Aí começou a aparecer esses *Ring Light*, que facilitam muito, você coloca o celular, você já joga a luz, você pega um fundo neutro e pronto, você está em qualquer lugar. Hoje em dia, eu percebo, muito mais, questões culturais, com intérpretes remotamente, questões educacionais, com intérpretes... a parte do trabalho, isso depende do surdo, se ele solicita ou não. Ele tem que explicar para a pessoa que existe esse trabalho, que é feito dessa forma. Para você ter uma ideia, um casal de surdos de Campos do Jordão, que morava aqui em Brasília, agora mora em Campo do Jordão, entrou em contato comigo para fazer uma interpretação de uma terapia de psicologia e a psicóloga deles era lá da, se não me engano, Finlândia. Uma brasileira, filha de surdos, que estava fazendo doutorado na Finlândia, era terapeuta desse casal. Eu, aqui em Brasília, eles, em Campos do Jordão, a terapeuta lá na Finlândia fazendo essa mediação e o irmão dela, que também apareceu, era do Rio de Janeiro. Então, com a tecnologia, você consegue disseminar a informação de uma forma muito mais eficaz e hoje em dia, cada vez mais, vem se desenvolvendo práticas, porque, por exemplo, no trabalho de interpretação a gente tem o revezamento entre os intérpretes e dependendo da plataforma isso é complicado, porque você tem um monte de janelinhas e onde é que está o intérprete para ver se está na hora de eu entrar, se não está. A gente já começa a falar: olha, essa plataforma é mais recomendável para a interpretação, porque você consegue trazer ou tirar a pessoa do vídeo. Então, essas tecnologias vêm engrandecendo porque, antigamente, a gente nem imaginava essa possibilidade. Em relação ao momento que estamos vivendo de teletrabalho, os trabalhos operacionais mecânicos, os surdos estão fazendo presencialmente. Nessa empresa de digitalização, como eles conseguem manter núcleos separados, com distanciamento social, o surdo fica aqui com a sua máquina, alguém traz os processos e ele vai digitalizando ali. Então, é ele com a máquina, eles entendem que isso tem uma certa segurança de saúde. Agora, você tem casos de surdos, por exemplo, que faziam trabalho que, pessoalmente, conseguiam interagir com o não surdo, pessoalmente, porque eles conseguiam fazer a leitura corporal, a leitura facial, a leitura labial e conseguiam até verbalizar. Alguns surdos conseguem verbalizar. Quando você tem o teletrabalho, essa comunicação fica comprometida. Por exemplo, eu estou vendo apenas a sua cabeça. Quando, por exemplo, a gente vai fazer

uma interpretação, eu preciso estar a uma distância onde o peso da interpretação é o meu umbigo e o teto é acima da minha cabeça. Isso daqui garante o mínimo de comunicação, de expressão corporal. Quando o surdo está do lado da máquina e do outro lado tem uma cabeça apenas, ele não sabe se a informação está chegando, se ele está sendo claro, ele não consegue perceber as rugas na sua testa de dúvida. Então, nisso daí se perde muito. Teve um caso, ano passado, que o surdo estava correndo o risco de ser processado, inclusive, porque ele era professor e tinha um estudante não surdo e esse estudante não sabe língua de sinais. Quando ele estava no trabalho presencial, ele conseguia verbalizar e o estudante dele conseguia entender. Agora, com a máquina, ele não conseguia verbalizar e o estudante, do outro lado, era um estudante com deficiência também, que não conseguia se ater apenas ao vídeo. Ele acabou ficando em depressão, nesse período todo de um ano, ano passado, não conseguiu realizar atividade, que tinha que elaborar relatórios, ele não conseguiu. Ele estava correndo o risco de ter que devolver o salário dele de um ano inteiro, porque ele não conseguiu desenvolver essa comunicação. Daí a gente busca a chefia imediata: olha, a gente está em uma empresa pública e a gente precisa garantir acessibilidade. A direção tinha que se comunicar com ele, para perceber qual era a dificuldade dele e adequar o trabalho a ele. Então, em uma empresa pública, a gente ainda consegue colocar o “dedo na ferida” dos outros. Agora, em uma empresa particular, a gente não pode fazer isso. Eu aponto a pessoa: ou ela sai ou saio eu. Porque não se permite a permanência dessas pessoas que apontam o erro do outro.

36- Por que as organizações admitem Surdos em seu quadro de pessoal? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

Atende as duas vertentes. Aliás, eu poderia até colocar mais uma outra vertente, que é a contramão do preconceito. Porque, primeiramente, dentro do limite do seu questionamento, tem a cota e eu vou ter que contratar pessoas com deficiência. Então, o surdo vem de forma natural e depois que eu me deparo com a dificuldade de comunicação, aí eu o mando embora ou o aceito. Outra questão, é quando eu já tive uma experiência com surdo antes e foi uma experiência positiva. Aí eu quero que tenha mais surdos e mais surdos. Nós temos muitas empresas aqui no DF que tiveram experiências exitosas com surdos e só queriam depois funcionários surdos. Isso é uma questão que pode deflagrar outras e as pessoas que têm que contratar por cotas ou contratar pessoas para fazer determinados serviços pensam assim: a deficiência física vou ter que mudar a parte arquitetônica, vai dar trabalho, vai se tornar impeditivo. O cego pode se cortar, pode se ferir e eu vou ter problemas com isso. O deficiente intelectual, a pessoa com deficiência intelectual, eu vou ter que ficar infantilizando aquela pessoa... eles têm estereótipos para cada uma das deficiências, mas da surdez eles não conseguem elaborar um estereótipo, porque eles não sabem o problema da comunicação. Quando as empresas observam o surdo fisicamente, ele tem o mesmo padrão que um não surdo. Então, os surdos são mais chamativos e eles pensam: como o surdo não ouve, ele vai se distrair menos, ele vai se concentrar mais no trabalho. Eles têm uma percepção de preconceito contrária, **todas as outras deficiências têm deméritos e os surdos teriam méritos. Agora, quando eles recebem um surdo e percebem que tudo aquilo pode ser verdade, mas eu preciso me comunicar e essa comunicação é um impedimento para todo o restante, eles acabam entendendo que surdos não podem ser. Ou eu mudo a minha atitude ou eu demito o surdo. A deficiência, para uns, acaba sendo uma eficiência para determinados contratantes**, empresas, organizações, **porque** eles veem o lado positivo de você se concentrar, de você se isolar, de você não se envolver com problemas relacionados a outros funcionários e também uma prestatividade, porque como o surdo vem desde casa nessa questão de submissão, de ter que explicar muito detalhadamente a que veio, então, quando **ele**

começa a trabalhar em uma empresa que ele tem interesse, ele faz absolutamente de tudo para poder ser aceito naquele local. Se ele tem que trabalhar oito horas, ele trabalha oito horas ou mais. Não é aquele que fica enrolando. Ele quer mostrar eficiência. O contratante acha fantástico, ele quer todo mundo dessa forma, porque **é concentrado, não tem problemas de relacionamento, porque não conversa com ninguém**. Ele não fica o tempo todo no celular conversando, porque ele faz a videochamada ou ele não conversa. Eles são muito concentrados, silenciosos, compenetrados, eles são visualmente muito eficazes. Se é para fazer vistoria de números, de dados, eles são muito criteriosos, às vezes, a gente deixa passar um número e os surdos normalmente prestam mais atenção, por causa dessa questão visual, a acuidade visual acaba sendo mais afluada. Para eles, é um chamariz e um ponto positivo da deficiência.

37- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nas organizações? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nas organizações?

As dificuldades são inúmeras, a gente encontra dificuldades nas barreiras atitudinais e comunicacionais. Isso já é sabido por nós, mas o grande problema que os surdos encontram nas organizações já começa na entrada. Quando eles vão participar de uma entrevista para um cargo específico, por exemplo, o RH normalmente não faz ideia de como fazer essa entrevista. Inicialmente, eles pensam que é uma forma simples de escrever as perguntas para os surdos responderem e participarem da entrevista, mas depois eles percebem que isso não é verdade. Por que eles estão contratando esses surdos já que eles não sabem quem são essas pessoas? Muitas vezes é porque tem que preencher cotas, eles não querem mexer com a arquitetura, com as barreiras arquitetônicas que constam nas empresas e, no caso, as pessoas com cadeiras de rodas, com muleta, dificuldade de locomoção têm a necessidade de fazer essa adequação no ambiente. Então, as empresas querem o menor gasto e o maior benefício. Só que quando percebem que na comunicação com o RH o negócio já ficou truncado, as empresas tendem a não aceitar esse surdo. Quando aceitam porque precisam, a fiscalização das cotas está chegando, deve bater à porta da empresa a qualquer momento e eles acabam contratando mesmo assim esses surdos. Daí, começa o outro entrave burocrático, que para os surdos é um problemão, eles ficam extremamente tensos, que é aquela lista de documentos a ser providenciada para o registro. Primeiramente, o surdo tem que estar com o laudo e a audiometria atualizados porque, para comprovar as cotas, ele precisa ter uma perda auditiva acima de 41dB. Por isso, ele precisa de um laudo comprovando que a perda dele é moderada, severa ou profunda. Conseguir um otorrino, conseguir um fonoaudiólogo para fazer a audiometria não é uma das coisas mais simples porque, normalmente, são poucos os profissionais que trabalham na rede pública, praticamente inexistem, são raros. Quando há os profissionais, eles não têm audiômetro para fazer esse exame e quando tem, há uma fila quilométrica. Isso faz com que o surdo tenha que ir para o mercado pago para fazer essa audiometria e esse laudo médico. Normalmente, como o surdo está procurando emprego, ele já está em um estado de carência muito grande. Então, já tem um empecilho em relação a esse documento médico, esse laudo clínico. Uma outra dificuldade também, bem simples para nós, mas que para eles é um tormento, é a abertura de conta em banco, pois, em geral, é a empresa que dita qual é a agência que ela trabalha. O surdo tem que ir lá e para informar que é uma abertura de conta para uma empresa X, Y, Z, se ele não tiver isso escrito em um papel, vai ter que se desdobrar muito. Ele vai entrar em “cólicas” para poder resolver esse problema no banco. Muitas vezes, ele vai ao banco umas duas ou três vezes até conseguir que as pessoas entendam o que ele está querendo. Isso sem contar com as outras documentações que são menos complexas, porque não envolvem a relação interpessoal, então, eles acabam não tendo tantos problemas com os outros documentos, que são burocráticos e você consegue tirar o

“nada consta” em *sites*. Então, para eles, isso é mais tranquilo. A dificuldade, realmente, é quando tem que entrar em contato com alguém. Depois disso, ele foi lá e vai assinar um contrato, um contrato de trabalho, assinar a carteira e o contrato e nesse contrato geralmente vem as instruções, as regras, o estatuto da instituição para ele poder dizer que está de acordo. Ele já não vai conseguir ler isso, ele vai assinar às cegas. O que para a gente as letras miúdas é um problema, para eles qualquer letra é um problema. Se ali está dizendo que ele não pode fazer isso ou aquilo, por exemplo... eu gosto de trazer os exemplos para poder pontuar isso bem claramente. Nós tivemos uma empresa de departamento que estava contratando muitos surdos para trabalhar no controle de estoque e uma das regras da instituição é não tirar fotografia do estoque. Não bater nenhuma fotografia por ali, porque isso é um registro para dizer como é que está a demanda, oferta, procura. É uma prática, acredito, de todas as empresas de departamento de não tirar fotos de almoxarifado e algumas vezes a gente encontra surdos... porque eles adoram... eles não são de falar ao telefone, mas eles adoram tirar uma *selfie* e postar. Muitas vezes, nós temos surdos que são demitidos porque tiram *selfie* dentro do estoque e a empresa para dizer que ele foi mandado embora por conta daquilo é outro problema também. Às vezes, os surdos precisam de uma mediação para saber o motivo pelo qual estão mandando embora. A princípio, eles acham que é preconceito, que é discriminação e quando a gente fala que não podia ter tirado foto ali, ele responde que não sabia. Essas regrinhas que constam, normalmente, nos contratos iniciais têm informações que precisariam ter uma comunicação alternativa ou uma mediação por intérprete para poder deixar bem claro como isso acontece. Quando, na Apada, a gente fazia essas mediações nas contratações, a princípio, o RH falava assim: nós vamos em uma tarde, fazemos a entrevista e pronto. Eu dizia: não aconselho que seja somente dessa forma. Aconselho que você pegue ou o dia inteiro ou chame em dois momentos, um para fazer a entrevista e depois que ele for selecionado, uma outra mediação explicando o que é para fazer, quais são as regras. Isso pode acontecer até na entrevista, mas como é algo mais detalhado e os surdos, geralmente, ficam na expectativa de que se já estão falando das regras quer dizer que eu passei. Então, eles costumam fazer isso em um segundo momento. Na Apada, a gente prezava muito por isso, porque sabemos que esse é um dos gargalos que acontecem. Muitos RHs são assoberbados de trabalho e querem fazer o mais rápido possível para se livrar disso. Muitas vezes, eles delegam para a gente assim: se você está dizendo que é bom, pronto, vou contratar. A gente fala: não é bem assim e não sei como é o outro lado da moeda, eu sei como é dentro da instituição, aqui, conosco, ele se comporta dessa forma e posso indicar que aqui dentro ele faz isso, mas lá eu não posso dizer e por aí vai. Nós temos também os outros entraves do ensino, do treinamento do trabalho, de como deve ser feito. Quando é um trabalho mais braçal, mais mecânico, as próprias empresas pedem: observe fulano. Ele vai ser seu guia, o que ele fizer, você faz também. Os surdos são muito bons nisso, em perceber o modelo e tentar até superar esse modelo, mas quando não é braçal, quando é algo que precisa ter uma elaboração mental, fica mais complicado, porque ele vai por tentativa e erro, na maioria das vezes. Por muitas vezes, a organização não tem a paciência para poder ficar repetindo e dizendo da mesma forma, porque o problema é que a instituição fala sempre da mesma forma e ele não entendeu daquela forma. A gente sempre fala assim: procure uma outra forma de se comunicar, utilize outras palavras, utilize outros recursos, o desenho, a pantomima e a escrita mais simplificada. A gente pede isso, mas, realmente, as organizações não têm tanta paciência para esse trabalho. Então, muitas vezes, elas se cansam também e limam essa clientela logo no começo. Esses são os mais acentuados. Lógico que dependendo do surdo e do grau, do espectro que ele se encontra dentro da área da surdez, ele vai ter mais dificuldade ou menos dificuldade, mas a base é bem essa.

38- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

Eu acredito que os profissionais da área de comunicação têm uma visão mais ampla exatamente do que a gente estava falando de elaborar outras formas de atingir os objetivos. Uma comunicação visual, uma comunicação tátil, uma comunicação imagética, uma comunicação verbal, uma comunicação corporal. O profissional de comunicação tende a ter mais sensibilidade para isso e perceber exatamente se está conseguindo atingir o objetivo ou não. Eu acredito que **os profissionais de comunicação, se eles trabalhassem para entender essa área da surdez, dariam um curso de capacitação perfeito para os RHs**, de todas as instituições, **e não somente RH, pois muitas instituições têm** uma central de acessibilidade e a gente chega e encontra muitas **centrais de acessibilidade** sem conhecimento nenhum, que continuam batendo na mesma tecla e acabam entrando **em um círculo vicioso de exclusão**, porque falam assim: lá vem o surdinho, lá vem o surdo que a gente não consegue falar com ele e ele não consegue entender. Então, quando você tem um profissional de comunicação que oferece um curso básico para mostrar qual é essa dificuldade, porque nós, professores e intérpretes... parece que a gente “malha em ferro frio”, porque parece que ninguém entende o que a gente fala. Quando os profissionais de comunicação adquirem um conhecimento mais profundo acerca dos surdos e vão conversar com uma organização que está em relação direta com o público e esse público surdo, você faz um curso básico de quarenta horas para explicar essa questão da comunicação, de como encontrar outros meios de comunicação. Isso vai ser muito interessante não somente para os surdos, porque esses outros meios acabam abrindo a mente. Você vai encontrar pessoas com dislexia, dislalia, paralisia cerebral, autismo. Você vai encontrar um leque de pessoas que têm dificuldades de comunicação e quando você oferece essa formação para esse pessoal, a mente abre de uma forma para eles entenderem que as pessoas interpretam e entendem de maneiras diferentes. Cada um tem a sua interpretação, cada um tem uma forma de comunicação, cada um tem um vocabulário, seja uma pessoa mais simples, seja uma pessoa mais culta, seja uma pessoa com deficiência ou sem deficiência. Todas as pessoas permeiam canais de comunicação bem diferenciados. Quando você sensibiliza esses setores para isso, o *approach*, essa chegada inicial com a pessoa, passa a ter um olhar mais criterioso, passa a ter mais cuidado com o modo como eu vou falar e como é que essa pessoa vai se expressar e como eu vou entender isso. Eu acho que seria bem interessante que nós tivéssemos, no bojo dos cursos voltados para a área da surdez, pessoas de comunicação para oferecer esse curso também para os RHs. Normalmente, eles pedem cursos de Libras, cursos de tradução, mas eu acredito que essa parte de comunicação seria uma das nossas aulas teóricas que a gente sempre insere nos cursos para que as pessoas entendam não somente a estrutura da língua, mas quais os porquês de a língua ser como é e o motivo pelo qual as pessoas precisam que seja respeitada essa língua. Eu acho que um profissional de comunicação seria ótimo para isso.

39- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações)

É muito importante que o profissional de comunicação tenha um embasamento de quem é essa pessoa surda. Simplesmente porque ele sabe as formas alternativas de comunicação, não quer dizer que ele vá ter êxito imediato com relação à surdez. Por isso, é bem interessante que se compreenda a cultura surda porque essa forma de você trabalhar com os surdos... pegar um surdo dentro de uma organização e desenvolver atividades de comunicação para o aprimoramento da comunicação, se o profissional não conhecer ao menos essa questão da cultura, ele não vai entender um monte de coisa. Muitos *modus operandi* que os surdos têm são derivados da cultura surda e as pessoas não surdas, da sociedade majoritária

como um todo, não conhecem, não aceitam, discriminam, acreditam que é frescura. Elas desprezam muito. Há muitos, inclusive, acadêmicos, que não admitem a existência de uma cultura surda. Eles falam que isso é bobagem, que o surdo está dentro de uma sociedade de não surdos. Então, a cultura dele é a cultura da maioria. Afinal de contas, ele come as mesmas comidas, ele se veste da mesma forma, mas a cultura não é somente os hábitos e costumes. Você tem toda uma relação de entendimento de mundo, como é que você vê o mundo, como é que você interpreta esse mundo e muito dessa parte daí é um lado escuro da lua, do que a gente não sabe exatamente como é e as pessoas acabam atirando pedra. Quando você começa a trazer esse lado para o seu conhecimento, você já sabe que determinadas ações não vão dar certo porque entram em choque com a cultura surda ou determinadas ações que não dariam certo para os não surdos, mas para os surdos podem dar certo exatamente porque vai em consonância com a cultura surda e com toda essa visualidade da língua também. Por ser um ser visual, você entender como é um ser visual, isso poderia facilitar. Então, dica primeira, vai trabalhar na área de comunicação, profissional de comunicação, vai fazer uma intervenção dentro de uma organização e se depara com a questão da surdez... fale assim: espere, me dê um tempinho, que eu vou pesquisar sobre os surdos e depois a gente vai... **porque, de cara, a probabilidade de não dar certo é muito grande, se você não conhecer quem é esse ser visual.**

40- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)

É bem interessante que a gente encontra muitos surdos como, por exemplo, no TSE, no STF, qualquer um desses Tribunais que têm muitos surdos aqui em Brasília... A comunicação interna é deficitária, porque eles trabalham de forma muito mecânica por causa da comunicação, da barreira da comunicação e na área externa, a informação não chega até eles. Muitas vezes, você pergunta assim para o surdo: você trabalha onde? Daí, ele coloca TSE, por exemplo, STF. Você pergunta: o que é isso? O surdo responde: não sei. O que você faz lá? Administrativo ou faço limpeza ou faço controle. Sim, mas de quê? O que é isso? É processo, é papel. Então, essa informação do que é a instituição não chega de forma plena às pessoas surdas. Quando você tem, por exemplo, o TSE, que fez uma propaganda acessível, os surdos começam a vincular que o TSE tem a ver com votação. Agora, daí a desmembrar e chegar a uma compreensão maior do que o TSE faz, que não é somente fazer as votações de dois em dois ou de quatro em quatro anos, eles não sabem quais são essas funções e, assim, eles não sabem praticamente de todas as organizações, porque as informações que são elaboradas para a divulgação das organizações são focadas em pessoas não surdas e tem uma classe social bem específica para aquilo. Se você observar as pessoas com deficiência intelectual, muitas vezes, não conseguem entender também determinadas propagandas, determinadas informações das organizações, porque não são o público-alvo deles, assim como não é a surdez. Assim como determinados bancos não fazem divulgações para pessoas muito pobres, que não vão fazer investimento ou não vão ter tecnologia para poder acessar. Ou, ao contrário, vão exatamente para essas pessoas pobres e utilizam um vocabulário bem familiar, que o pessoal de Designer, Comunicação e Propaganda e Marketing fazem de utilizar um linguajar apropriado para essas pessoas se identificarem. Quando você tem uma comunicação identitária dessa organização e essa identidade permeia esses grupos, as pessoas conseguem compreender, quando ela não permeia, e é muito difícil permear as comunidades surdas, exatamente por causa da barreira comunicacional e, também, por necessitar de uma elaboração mais pensada a respeito dessas divulgações, por exemplo, quando você tem um *site*, um *website* e os surdos acessam muito a internet, se você coloca textos ou informações voltadas para o público não surdo, o surdo não vai ter muito interesse. Agora se você coloca

links com vídeos-tradução, isso já traz uma atenção. Os surdos não têm muito interesse em ficar vendo determinadas informações que ele não consegue alcançar. Quando você tem um *website* que coloca *links* com interpretação, com sinalização do que está escrito ali, pode ser a coisa mais chata, mas a surdo percebeu que é para ele, que é alguma coisa feita para ele. Então, ele vai acessar, ele vai divulgar, ele vai chamar... e olha que os surdos são bons divulgadores, são bons propagandistas, porque quando eles conseguem entender, mas é o mundo inteiro... eles divulgam em todas as mídias sociais, eles mandam pelo Facebook, pelo WhatsApp, para o seu grupo de amigos, para poder mostrar que aquilo ali dá para entender. Algumas comunicações externas que deram certo, a gente, que está dentro das comunidades surdas, pena um pouco, porque nós recebemos a mesma informação dezenas de vezes, porque vários surdos mandam para a gente. Nós temos que falar assim: já recebi, já recebi, porque eles são muito divulgadores de boas ações de comunicação para a área da surdez, quando atinge esse público e não necessariamente somente com Libras. A gente recorre sempre a essa propaganda do TSE, que os surdos divulgaram e divulgaram, divulgaram, constou em muitas dissertações sobre formas de acessibilidade compatíveis com a surdez. Então, isso é interessante para os profissionais de comunicação pensarem como vão trabalhar de forma externa. É pensar nesse público também e como seria isso. Muitas pessoas perguntam para a gente: eu tenho que fazer um *site* acessível, eu posso colocar um avatar? Eu respondo: o avatar não vai trazer acessibilidade. Ele vai dar a aparência de acessibilidade. Quando o profissional de comunicação quer realmente atingir o público, ele vai dizer: então, esse avatar não vai servir de nada? Praticamente não. Como é que eu faço isso? Daí, a gente traz alguns modelos de *sites* como o de Santa Catarina, do Letras-Libras, que trabalha com *links*, a gente mostra alguns casos de textos feitos para surdos, bem especificamente para surdos, com *hiperlinks* o tempo todo para que eles consigam entender aquele contexto, caso o português esteja muito rebuscado para eles. Então, a gente vai mostrando e essas pessoas conseguem realmente fazer um material adequado e não adaptado para os surdos. Quando você faz uma comunicação para os surdos, você tem que pensar, realmente, no público que você quer atingir e esse material não vai impedir, de forma alguma, que outras pessoas da sociedade consigam compreender o conteúdo e, às vezes, até consigam fazer de forma mais eficaz, porque quando você trabalha com a questão imagética, você atinge não somente os surdos, mas as pessoas que tenham uma dificuldade intelectual, uma dificuldade de comunicação. Isso simplifica bastante.

41- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

Se o ambiente de trabalho é acessível a esse surdo, conversa com esse surdo, às vezes, até olha para ele e dá um tchauzinho, o surdo vai se sentir bem, fazendo parte. É aquela história da diversidade e da inclusão. A diversidade é você convidar a pessoa para a festa, a inclusão é você chamar essa pessoa para dançar. Os surdos, na maioria das organizações, estão lá dentro, mas não estão incluídos, eles estão fazendo parte de um número. Quando eles se sentem incluídos, que a pessoa busca uma forma de comunicação, mesmo que escrita, mas de forma mais suave, mais elaborada, mais enxuta e objetiva, voltada para o surdo, ele se sente muito bem. Quando ele se sente bem, **eu posso** “colocar a minha mão no fogo” para **dizer que esse vai ser o melhor funcionário da instituição.** Não das pessoas com deficiência, mas de qualquer funcionário, porque ele vai se sentir melhor, muitas vezes, do que ele se sente na própria casa dele, pois, em geral, o surdo não se sente incluído em sua própria casa. Então, se ele se sentir incluído no ambiente de trabalho, você vai ter um profissional de ponta, que vai fazer hora-extra sem querer receber, só para poder se sentir bem, mas as instituições, em sua grande maioria, não conseguem perceber isso e não tornam o ambiente inclusivo. Quando o ambiente não é inclusivo, esses surdos ficam em um estado de

tensão o tempo inteiro, eles se sentem explorados o tempo inteiro e eles se sentem discriminados o tempo inteiro, porque, se você observar, a arquitetura da sociedade ouvinte, nós temos paredes. Então, o que acontece atrás da parede, nós, não surdos, podemos entender o que está acontecendo lá, se tiver algum barulho, algum som, mas os surdos, não. Passou da parede, virou um desconhecido. Se eu estiver conversando aqui com mais duas pessoas, eu sou surdo, e, de repente, essas duas pessoas vão para outro ambiente, pronto, estão falando de mim. O que foi que eu disse? O que foi que eu fiz? Eles ficam nesse estado de tensão o tempo todo e quando as pessoas voltam, eles ficam analisando as expressões orofaciais, se estão olhando de forma torta ou se estão olhando de que forma. Se, de repente, ele vai embora mais cedo, um dia que eu vou embora mais cedo, eu sou chamado a atenção. O surdo está observando tudo, mas parece que todos estão observando somente a ele. Ele se sente nesse estado de tensão e reza para poder largar esse trabalho e diz assim: vamos fazer acordo, vamos fazer acordo para você me mandar embora. Você não gosta de mim, então, me mande embora. Ou então, eu estou precisando... eu fico com o auxílio desemprego, mande-me embora para eu poder pegar o auxílio desemprego. Aí, tem um problema até na comunicação, porque, muitas vezes, eles saem por justa causa e não entendem o que pode acarretar, dentro do seu prontuário, uma justa causa de demissão. Dificilmente, você consegue um outro trabalho tendo um histórico desse e eles não conseguem compreender isso, porque as organizações, como a gente falou, não colocam qual é a missão da instituição, qual é a filosofia da instituição, quais são as regras, qual é o objetivo daquele trabalho, não colocam dessa forma, simplesmente falam: assine aqui e você começa amanhã. Já providenciou a documentação? Não. Então, providencie, porque você começa amanhã. Dessa forma, o surdo não se sente incluído. No começo, ele vai fazer praticamente tudo que você pedir para que ele não perca essa oportunidade. Ele vai tentar, inclusive, encontrar um caminho para ele se sentir incluído. Dificilmente isso vem da instituição, geralmente, vem do surdo. **Quando ele não consegue esse caminho, ele passa dia após dia reclamando e você vai ter o seu pior funcionário.** O opositor daquele outro caso. Ele vai para um exame audiométrico, de repente, vai gastar até o dinheiro para pegar uma declaração e não ir trabalhar. Ele vai, por exemplo, na Apada, muitos surdos apareciam lá querendo saber de informações bancárias ou saber de informações para fazer uma mediação com o familiar e depois eles chegam e falam assim: você me dá uma declaração que eu estive aqui a manhã toda para poder apresentar no trabalho? A gente percebia que muitos iam lá enrolar o tempo, passar o tempo para não ter que trabalhar. Quando a gente percebia que aquilo estava muito recorrente, falávamos assim: você não tinha que estar trabalhando agora? Daí, eles falavam: o trabalho é muito chato, é muita discriminação, é muito preconceito, eu sou escravo lá dentro. **Eles têm muitas queixas e essas queixas têm uma origem que é o não pertencimento à organização. Ele não se sente uma pessoa incluída ali dentro e ele não se sente como parte daquilo. Então, a tendência dele é em querer sair mesmo.**

42- Você acredita que a inclusão social ocorre nas organizações? Caso sim, você pensa que as organizações já atingiram o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

Infelizmente, **os casos de haver realmente uma inclusão social dentro das organizações são raros e quando acontecem, as pessoas não sabem como aconteceu, foi um tiro no escuro e acertaram, porque, normalmente, elas não têm esse conhecimento** e não têm essa perspectiva **de um ambiente inclusivo.** Socialmente, as organizações até tentam inseri-los, em um primeiro momento, por acreditar que: poxa, aquele lado bem de caridoso, coitado, é surdo, vamos trazer. Então, um exemplo, um exemplo bem clássico, são as festas juninas das organizações. Você chama os surdos, e eu vou falar de um caso que já aconteceu, para

fazer parte da festa junina e as pessoas falam assim: coitado do surdo, vai fazer o que lá, mas... aí eles se surpreendem, porque os surdos adoram dançar e quando a música está muito alta, eles sentem, às vezes, a vibração e eles são performáticos. Nessa festa junina, especificamente, eles foram pintados, bem de caipira, bem estilizados e acabaram até destoando, pois as instituições fazem aquilo mais para poder fazer um social dentro da empresa, mas os surdos encaram isso como uma tentativa de serem incluídos e, por isso, vão do jeito que eles mandaram. Eles vão dessa forma, mas o que acontece é que dentro desses espaços sociais, os surdos demonstram, porque eles relaxam um pouco mais, a sua falta de conhecimento de padrão social. Os surdos, de repente, começam a comer com as mãos em determinados lugares que não se faz isso ou pegar os docinhos e guardar para levar para casa ou querer comer de absolutamente tudo e não parar de comer o tempo todo, porque essa fatura não faz parte do dia a dia dele. Várias situações que acabam levando a um preconceito de que o surdo é muito bruto, que não tem uma polidez, que não tem educação. Isso vai colocando-o dentro daquele círculo vicioso de exclusão. Nesse caso que eu cito da festa junina, os surdos foram a duas festas juninas e na terceira eles já não foram chamados mais. Era um grupo de uns quarenta surdos que trabalhavam nessa instituição. Não chamavam mais. Outro evento também, nessa mesma instituição, era final de ano e eles davam uma cesta de Natal bem robusta, faziam uma confraternização, chamaram uma vez e não chamaram mais também, porque falavam que eles causavam muito tumulto, gritavam e os surdos, querendo ser alegres, assobiam, batem palmas, gritam e as pessoas se incomodam muito com isso. Elas se incomodam porque não os conhecem e acabam discriminando, exercendo o preconceito em relação aos surdos e não querendo mais a presença deles ali ou quando querem... é preciso porque a instituição precisa prestar contas, vamos colocá-los dentro de uma bolha e eles vão fazer aquilo ali sem que haja muito envolvimento com os demais da organização. **Quando você coloca os surdos na bolha, que eles se sentem na bolha, é dia após dia reclamação, entrando de atestado médico, depressão, porque eles percebem que foram colocados de forma isolada. Isso não é nem uma questão de não interagir com o outro, mas, para eles, é você não me quer dentro deste ambiente.** A partir do momento que eles se sentem dessa forma, eles começam a ser os seus piores funcionários também.

43- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos nas organizações?

Não. Bem objetivo, não acredita. Quando há alguém, de forma muito esporádica, que acredita, é porque trabalhou com o surdo e viu que ele tinha condição. Agora, para você dar uma oportunidade, até muitos profissionais que trabalham com a surdez se colocam muito na dúvida com relação a isso, porque quem trabalha com a surdez sabe como foi precária a formação educacional desse surdo. Então, se foi precária, a gente começa a duvidar desde a alfabetização até o curso superior que ele tem. Nós temos alguns surdos psicólogos, por exemplo, surdos psicólogos, praticamente ninguém acredita que eles consigam fazer uma sessão de terapia. Nós temos surdos nutricionistas. Será que um surdo nutricionista vai saber fazer um equilíbrio de reações e reagentes para poder dar uma alimentação saudável? As pessoas colocam em dúvida. Nós temos muitos surdos nutricionistas. Surdos pedagogos, você fala assim: nunca. Nós tivemos o caso do doutor Gláucio, quando ele entrou na Secretaria de Educação, logo na entrada, no exame médico, o médico falou assim: você... dar aulas para não surdos? Não, vetado. Você não pode. Incapaz. Isso acontece muito, as pessoas utilizarem de capacitismo, com relação aos surdos, por não acreditarem no seu potencial. **Normalmente, quando isso acontece, quando o surdo é valorizado, é porque primeiro ele prova e depois eu digo se ele é capaz ou não.** No começo, é aquilo, eu vou deixar, mas se eu pensar duas vezes, eu não deixo não, porque pode me causar perda de tempo ou perda de dinheiro, mas

quando ele está lá dentro e ele começa a produzir, o pessoal fala: caramba... Por exemplo, eu sempre trago um exemplo, tem um surdo que gostava de trabalho braçal, de descarregar caminhões, fazer mudança, transporte de material para supermercado, carregar e descarregar caminhões. Ele adorava isso porque o deixava forte. Então, ele adorava isso. Se você observar o pessoal que faz carregamento e descarregamento desses materiais, entre uma pegada e outra, eles estão conversando o tempo todo e dão uma parada para terminar de ouvir aquela frase, levam, é uma coisa naturalmente acomodada. O surdo, como não para para conversar, vai e vem, vai e vem, vai e vem e o pessoal fala: esse “cara” trabalha demais. O “cara” não cansa. Então, o patrão fala assim: eu quero mais surdos assim. Os colegas de trabalho falam assim: não queremos ele aqui, porque estão nos cobrando o modelo dele e o modelo dele não é para a gente, porque a gente precisa fazer essa relação interpessoal que o surdo não faz. Um fato bem interessante, que aconteceu uma vez, é um surdo que estava trabalhando em um supermercado e esse supermercado contratou dois surdos, ele e mais um. Daí, os dois foram demitidos e eles foram querendo saber o motivo pelo qual eles tinham sido demitidos. Eu fui conversar com a gerência, que me disse: mas eles estavam lá, no meio de uma gôndola, sinalizando, “batendo papo”, na hora do trabalho. Eu fui chamar a atenção deles e falar assim: vocês foram mandados embora por causa disso. Eles responderam: mas todo mundo que trabalha lá conversa. O problema é que nós conversamos com as mãos. Então, se nós não podemos conversar, ninguém pode conversar também. Agora se eles podem conversar, eu também tenho o direito de conversar. Só que repositor trabalha com as mãos e para você conversar, você tem que parar de trabalhar. O não surdo trabalha com as mãos também, mas pode falar e ouvir naturalmente. Isso causa uma discrepância jurídica com relação aos surdos, porque eles não se sentem contemplados juridicamente em termos de direitos iguais ou é tudo igual, ou não acontece. Agora, falar que eu fui demitido por conta disso e o outro não foi, então, a gente precisa rever essas regras. É bem tranquilo de perceber essa situação com os surdos no ambiente de trabalho, nas organizações.

44- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

Sim, sim, **com certeza, as organizações estão**, comparativamente com antes de 2002, **bem diferenciadas hoje. Muito longe de ser o ideal, mas** hoje em dia o surdo já faz parte, inclusive, de tema de redação de Enem. Você já tem surdos fazendo movimentos que param o eixo monumental. Você tem surdos que “armam o barraco” dentro do Congresso Nacional. Esse tipo de aparição social faz com que a sociedade comece a enxergar esse público que, até então, passava despercebido e com o advento do reconhecimento da língua de sinais como um meio de comunicação oficial e a gente deixa bem claro que não é uma língua oficial, mas um meio de comunicação oficial. Senão, a gente fala assim: o Brasil é bilíngue. Não, ele não é bilíngue. A língua oficial é o português e ele tem como meio de comunicação oficial a língua de sinais para os surdos. Porque se ele fosse bilíngue, teria que emitir toda a documentação em Libras e em português e isso não acontece. Quando você tem esse advento do reconhecimento da língua de sinais, as universidades começam a receber verbas de investimento de pesquisa e você começa a ter um maior número de pessoas pesquisando sobre a área, buscando as associações, buscando os locais onde os surdos se encontram, como é o seu caso, que está pesquisando no doutorado e enveredou para essa área e, de repente, nem tinha um contato com os surdos, mas alguma coisa lhe chamou a atenção. Antes de 2002, essas coisas que chamam a atenção praticamente não aconteciam. Nessa época, nós trabalhávamos como missionários, era uma coisa muito de voluntariado, de amor à causa, porque realmente as pessoas falavam: o que você está fazendo? É falta do que fazer? O pessoal, antes dessa época, ainda falava assim: a língua de sinais... falavam linguagem... é a

linguagem dos macacos. Então, você tinha, inclusive, médicos aconselhando, e ainda tem hoje, em menor quantidade, graças a Deus, mas aconselhando a não ir para a área da língua de sinais, porque é uma linguagem de animal, é uma linguagem de um ser que não é social. Então, enfim, depois do reconhecimento da Libras como língua de sinais, do Decreto nº 5.626, colocando uma disciplina de Libras nas universidades, nos cursos acadêmicos de licenciatura, pedagogia e fonoaudiologia, você começa a mudar um pouco a perspectiva dentro da área acadêmica, os médicos começam a querer saber quem é esse surdo e não somente sobre o ouvido dele. Os surdos fazem bem essa sinalização aqui... que é o médico que vê a questão clínica. Só vê o meu ouvido, ele não me vê como pessoa, ele não está ainda em um atendimento humanizado. Quando você busca essa humanização, você começa a mexer na sociedade e a sociedade começa a querer saber o que é isso. **Depois de 2005, muitas e muitas vezes, a gente é chamado para poder dar entrevista, para aconselhar legislações que estão sendo criadas**, fazer determinadas mediações em lugares como o STF, por exemplo. **Então, começa a criar notoriedade.** Muitas e muitas entrevistas, muitos e muitos acadêmicos vão fazer pesquisa com a gente, fazendo entrevistas, querendo saber do que se trata. Esse bojo cresceu muito e, culminou, mais recentemente, com a eleição deste governo, que tem esse viés, no caso da primeira-dama, para a área da surdez e há uma mudança estrutural na sociedade e, também, nos órgãos governamentais. Até a gestão anterior, governamental, nós tínhamos uma pessoa cega dentro do Ministério de Educação, que ditava todas as normas para todas as pessoas com deficiência na área da educação. Essa pessoa cega, que não tinha comprometimento auditivo, não tinha um comprometimento de linguagem, seguia os ditames de Mantoan, nos quais todos devem estar dentro de uma escola, é uma inclusão total, e a escola tem que se virar. Com essa mudança de governo, essa estrutura muda, é criado um setor, dentro do ensino especial, voltado para a educação bilíngue de surdos. Todas as outras pessoas com deficiência estão em uma diretoria e somente os surdos estão na Diretoria de Educação Bilíngue. Com isso, há uma perspectiva muito grande de toda a sociedade, de todas as comunidades surdas, de que os surdos estão surgindo e se tornando mais protagonistas na sociedade, mas este governo tem muitos problemas, vamos colocar assim, para não aprofundar, e não evoluíram muito com relação a isso, porque tem toda uma questão burocrática que eles desconheciam ainda. Você tem, por exemplo, uma Diretoria de Educação Bilíngue que não consegue implementar escolas bilíngues praticamente em lugar algum. Eles queriam colocar, por exemplo, aqui em Brasília, no Plano Piloto, uma escola bilíngue deste governo, que seria uma escola bilíngue modelo. Não conseguiram, não conseguiram e caiu a pessoa que estava nessa Diretoria, veio uma pessoa bem mais nova, muito inexperiente ainda, mas tentando, pelo menos, responder às burocracias de um Ministério, mas responder burocracia não é fazer uma política. É simplesmente dar satisfação do que está acontecendo ou do que não está acontecendo.

45- O que você achou da entrevista?

Muitíssimo interessante, porque ela abrange e aí, nessa minha narrativa, eu consegui contemplar vários momentos do que eu vivi, desde a época em que eu comecei a trabalhar até o momento atual. É uma entrevista muito abrangente, que dá uma possibilidade de as pessoas entenderem nuances e problemas que essas comunidades vivem, perceber também um direcionamento de por onde vai, porque, normalmente, as pessoas ficam em uma região muito rasa, nessas entrevistas, e as pessoas continuam sem perceber quem é esse sujeito surdo e com essa entrevista, no formato que você elaborou, você vai muito fundo e você vai muito fundo não somente em uma questão ou outra, o que geralmente não é tão comum de se encontrar em uma entrevista, você ter tamanha abrangência, porque isso dá muito trabalho para poder justificar todo esse discurso. Eu estou completamente satisfeito e realmente não sei nem se eu

teria condições de colocar perguntas que não foram contempladas, dentro do meu conhecimento, porque está muito abrangente e você está de parabéns.

46- Quais as sugestões de melhoria?

Não há o que melhorar. Essa forma que você deixa a gente bem à vontade para poder falar, pergunta e você se liga a *links* do que já falamos anteriormente, melhor que isso, só se fosse tomando um café e comendo um belo de um doce.

47- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Foi o que eu lhe disse, está muito bem contemplado, mas para dar uma fechada nesse discurso... quando nós encontramos pessoas que entram para a academia, como você, que enveredam por essa área, e conseguem perceber isso, a gente nota que não é “ao léu” que nós colocamos as nossas informações, pois está chegando em alguém. Antigamente, nós falávamos e ninguém escutava o que a gente dizia, ninguém entendia o que a gente dizia. Hoje em dia, a gente percebe que está surgindo, que está emergindo essas comunidades surdas e os seus problemas e eu acredito e tenho fé que a sociedade ainda vai fazer um documento se desculpando por todo esse atraso que causou às comunidades surdas, na sua formação acadêmica, na questão familiar, no encaminhamento desses sujeitos ao mundo do trabalho, nas formas como foram tratadas as relações, porque você vive, até hoje, a questão de menos valia. Se antigamente os escravos não podiam entrar em determinados ambientes, para os surdos, mesmo que eles entrem, eles não se sentem dentro. Então, quando a gente começa a perceber essa comunidade como uma comunidade que precisa de um resgate, que precisa de uma equiparação, que precisa de desculpas, aí sim a gente vai acreditar que eles começaram a avançar e começaram a avançar criando turmas de alfabetização, porque se você alfabetiza o surdo de forma apropriada, ele vai ser um outro ser, ele vai ter uma probabilidade de ser incluído muito mais facilmente. Antes disso, se você consegue dar um apoio, um suporte aos familiares, como acontece, por exemplo, no Canadá e na Suécia. Nasceu uma criança surda, o governo providencia uma babá surda para poder acompanhar essa criança, para poder desenvolver a linguagem visual, para que a família consiga entender como é que esse filho vai se tornar um adulto surdo e a babá é um modelo também para eles, para poder desenvolver a língua de sinais e por aí vai. Então, essa não é uma questão somente de valorização, é de respeito, porque se a gente tem uma Constituição Cidadã, preza pela equidade de direitos para todos os cidadãos brasileiros, já de começo a gente está pecando e pecando feio. Quando a gente começa a trabalhar em prol disso, a gente é meio que ativista, parece o pessoal do Greenpeace lutando, a gente, pela área da surdez, vai fazendo isso também. Muitas vezes, a gente leva pedra, inclusive, das comunidades surdas, porque, às vezes, a gente quer avançar mais e eles querem o protagonismo de que eles querem ganhar esse avanço e não nós não surdos. Daí, a gente fala assim: então, tudo bem, vai. Aí eles vão, mas eles encontram a barreira comunicacional e voltam atrás, recuam. É um trabalho cansativo, mas a gente não desiste.

APÊNDICE J - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte da área de Recursos Humanos da Organização A

1- Qual o seu e-mail?

-

2- Qual a sua formação?

Eu sou Tradutor e Intérprete de Libras. Também sou formado em Gestão Pública, sou instrutor de Libras e CODA, que é o filho de pais surdos.

3- Há quanto tempo você trabalha na área de Recursos Humanos? (Sempre nesta organização ou em outras também?)

Podemos dizer que eu trabalho em uma área social da Organização A. Nós temos uma coordenação social aqui, que conta com um núcleo de trabalho onde eu fico. Nessa parte de comunicação, nessa parte de seleção, mas não é bem uma seleção, porque todo mundo faz o cadastro e todo mundo é chamado, de acordo com a sua deficiência, a gente faz um curso, a gente faz uma avaliação funcional e dentro dela a gente consegue inserir no mundo do trabalho. Eu faço seleção, tem a parte do curso, que eu faço a interpretação para os meninos, tem a parte também de ficar dando *feedback* para os meninos. Todo esse contexto que envolve a comunicação com o RH, com o Departamento Pessoal e os meninos, eu estou sempre nesse meio fazendo esse intermédio com eles também. Eu já trabalhei na área de Recursos Humanos, em outra organização, antes daqui, por um ano. Aqui está completando três anos. Então, no total, somando as duas organizações, são mais ou menos quatro anos. Lá tem uma grande diferença, por isso que aqui eu digo que não é bem uma seleção, porque como eu posso dizer seleção no âmbito de pessoas com deficiência. É mais, realmente, uma capacitação para eles, porque eles vão ser inseridos, de uma certa maneira, no mundo do trabalho, em uma vaga que tem que ter uma adequação para ele, uma característica para ele e a gente consegue estar fazendo essa adequação.

4- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais?

Não. Na verdade, eu acredito que tinha um surdo. Lá eu comecei bem jovem e vi como era o contexto de uma empresa sem inclusão, mas eu não culpo o Hospital, porque, de certa maneira, para você gerar uma inclusão, você tem que ter ferramentas para isso e essas ferramentas, muitas vezes, tem um custo, que não compensa eu contratar uma pessoa com deficiência para ter esse custo. Esse é o pensamento das empresas. Lá, a gente fazia mais contratação do operacional, que eu digo, enfermeiros, técnicos, o pessoal do administrativo, era mais voltado para essa área. Nessa época, eu já era intérprete de Libras. Minha mãe é surda, tem perda na visão também, e eu sempre tive que fazer essa interlocução, tanto com ela quanto com os meus outros tios. Então, eu vi essa diferença, até que chegou um certo momento que eu tive que sair e seguir, realmente, a profissão de intérprete de Libras.

5- Há quanto tempo você trabalha nesta organização?

Há três anos.

6- Qual a sua função na área de Recursos Humanos desta organização?

Função de supervisionar, de coordenar admissões. Nossa organização não está só aqui em Brasília, a gente tem também em outros estados. Assim, eu me deparo com a língua que também tem sotaque, que são as regionalidades. Por exemplo, aqui em Brasília eu uso certos tipos de sinais. Lá em São Paulo, já são outros. Eu já me deparei com isso também na língua. A gente tem que se adequar, porque nós temos contratos em São Paulo, no Rio, em Minas. **Eu sempre tenho que ter essa coordenação também, a maneira que se aborda o surdo, porque, realmente, eles são muito desconfiados com a sociedade e eles sempre têm um certo medo, relutando em acreditar, por exemplo, em um ouvinte que está oferecendo uma proposta de trabalho. Eles não têm tanta crença, mas daí, vai o conhecimento, que é o que eu digo, por ser CODA, eu tenho um pai e uma mãe surdos, eles conhecem um ali, conhecem a comunidade surda, em geral, que conhece de um outro estado e a gente vai se interligando e passando essas informações que realmente são verídicas.**

7- Há quanto tempo esta organização contrata Surdos?

A Organização A já funciona há 30 anos, mas a empregabilidade eu acho que faz uns 20, mas **vamos colocar 22 anos. Há 22 anos, ela emprega surdos. Ela iniciou suas atividades com foco no esporte e, posteriormente, também passou a promover a inclusão por meio do trabalho.** O fundador da Organização A era professor de surdos no esporte. Muitos surdos conhecem o professor desde essa época, que eles jogavam futebol, muito novos, e o professor dava aulas para eles desde esse início. Então, voltando à questão do mercado de trabalho, desde o primeiro contrato os surdos já estavam incluídos.

8- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

Podemos dizer que a cota da Organização A é para ter pessoas sem deficiência. Vamos colocar isso como o contrário das cotas para pessoas com deficiência. A Organização A faz isso com os surdos, porque, realmente, os surdos, na empregabilidade, estão entre os mais afetados. Eu posso dizer isso com total propriedade. Eu vou levar para o meu lado pessoal, porque, dentro da minha família, eu tenho tios que são formados pela Universidade Federal de Santa Catarina, porém não conseguiram se engajar dentro do mundo do trabalho, pelo simples fato da falta de comunicação e eu digo, por esse cenário, eu puxo, por esse cenário, o mesmo cenário que hoje nós vivemos. Hoje nós temos uma grande quantidade de surdos, mas eu posso dizer que menos de 1% está em grandes cargos. Até hoje, eu nunca escutei falar de um médico surdo, que nasceu surdo, dentro da comunidade surda, se comunicando pela Libras, sendo médico, são poucos, agora que está começando a ter advogados surdos. Hoje a gente pega ainda a sociedade muito limitada, muito, muito, muito mesmo. Eu digo isso por vivência, de estar todos os dias vivendo com isso. Hoje, dentro da Organização A, a gente encontra os surdos, que são os mais necessitados. **Hoje o nosso banco de talentos tem mais de 2000 surdos.** Tem mais de 2000 surdos, **eu estou dizendo aqui de Brasília,** eu não estou contando todos os estados. Se eu for contar todos os estados, dá muito mais. Eles não conseguem, porque, realmente, veem uma dificuldade nessa comunicação. Não é fácil, não é fácil de forma alguma. **A Organização A entrou juntando o útil ao agradável, porque a gente coloca um intérprete, como supervisor, e ele faz essa comunicação entre, vamos colocar, 15 a 20 surdos.** Então, 15 a 20 são contratados na área administrativa, uma área que é documental, que eles não têm que estar fazendo o operacional, porque, ao longo da história,

o surdo era taxado não como deficiente auditivo, mas como deficiente intelectual. Até hoje eu consigo ver, nitidamente, esses resquícios. Eu tenho três tios que são concursados aqui em Brasília. Eu vou dizer, hoje, que o quadro da organização em que eles trabalham, todo mundo que passou no concurso de 1998, são poucos, são poucos não, nenhum dos 40 surdos, que tem lá, estão em quadros de gestão, nenhum, mas só que daquele quadro de todo mundo que passou com deficiência a maioria deles são chefes de sessão, estão na área administrativa, estão no Na Hora, foram cedidos, porque eles conseguem evolução, mas por que os surdos não? São 40 e os 40 estão lá, todos no operacional. Nenhum deles consegue conquistar um cargo maior, pegar uma responsabilidade maior e são formados. Eu falei que o meu tio é formado e ele não consegue. Então, a Organização A viu... poxa, nós temos mais de 2000 pessoas. Vamos trabalhar nesse cenário, vamos tentar, de alguma forma, adequar, a gente tem um serviço aqui que se chama classificação de processos, que basicamente é pegar o processo, ler e indexar no sistema aquele assunto daquele processo. O surdo tem uma grande dificuldade com o português, mas a gente está conseguindo adequar para que o surdo consiga fazer esse processo e está conseguindo. A Organização A está tentando, de uma certa forma, que a comunidade surda, que está sendo prejudicada na empregabilidade, a gente está tentando levá-los. Nós temos vários supervisores que são surdos, coordenador que é surdo. Nós estamos começando a dar uns passos. Eu fico muito feliz com isso, muito mesmo, e aqui, na Organização A, até o pessoal brinca comigo, a sua família toda é da Organização A, e eu falo, gente: é porque era o único lugar que contratava, em Brasília, era o único lugar. Antes de eu chegar, minha mãe já trabalhou aqui, vários tios já estavam trabalhando aqui e eu cheguei depois e conheci a instituição e eu consegui, realmente, estar dentro da Organização A junto com a minha família, porque é um lugar onde está recebendo o pessoal. No ano de 2021, nós temos um banco de talentos com mais de 2000 surdos, de pessoas que estão desempregadas buscando uma oportunidade aqui com a gente. Nós temos também um cenário de surdos que vêm de outros estados em busca de oportunidades aqui em Brasília, porque recentemente nós começamos a expandir a instituição para outros estados, a levar essa proposta, esse projeto e está sendo muito aceito. O surdo estava deixando a família dele no seu estado e vindo para Brasília sozinho, ele vinha para ser contratado aqui. Eu não tenho um ou dois casos, mas vários. A gente já fez permuta aqui com o Rio de Janeiro, por exemplo, o mesmo em São Paulo, porque é muito difícil, é muito difícil. Hoje nós estamos, além de Brasília, em São Paulo, Rio de Janeiro, a gente abriu em Maceió, abriu no Pará também, só que Maceió e Pará a gente finalizou a demanda, Mato Grosso, Minas Gerais, por enquanto, estão sendo esses.

9- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação dos Surdos? Por quê?

Na Organização A, não. Na Organização A, não interfere. Ele tendo o laudo, certinho, comprovando a deficiência dele, certinho, não interfere, porque, aqui, nós capacitamos os surdos para que eles façam o serviço. Nós temos capacitação, temos cursos, eles têm uma estrutura para chegar e executar aquele processo. Já dentro das empresas, eu posso dizer, obviamente, que tem muito isso, mas tem muito, muito, muito mesmo, muito, muito, muito mesmo. Hoje o surdo não pode tirar carteira de caminhão. Hoje ele não pode ter uma categoria D, aqui em Brasília não, e eles gostam muito e eu digo, desse cenário, se esse cenário que é o mais simples, já tem uma limitação, imagine dentro das empresas. Isso implica sim. **Se eu tenho um surdo que é oralizado**, que ele consegue oralizar, que ele não precisa sinalizar, que ele consegue se comunicar mais oralizado, **vai ser mais fácil para ele conseguir um emprego**, vai ser muito mais fácil. **Já o surdo profundo, não. O surdo profundo não consegue, ele não consegue.** Geralmente, é mais difícil. Ele **chega em um local para ser contratado, mas por ele ser surdo profundo, a Libras é a comunicação base dele e hoje a gente não tem essa grandiosidade de capacidade de todo mundo saber que a**

Libras é um meio de comunicação também. Eu posso dizer assim, por ser uma comunidade que é grande, porém, não é tão interessante, é a visão desse mundo do trabalho. Então, para eles, não é viável contratar um surdo profundo. **Geralmente, é mais viável contratar um surdo profundo para a área operacional, que eu não preciso estar falando tanto com ele,** que é mais sinalizado, limpa, empacota, é o cara da conservação, é o cara que trabalha no operacional do mercado, é o cara que trabalha no operacional do lava-jato, geralmente, pedreiro. A gente tem surdo pedreiro, que é pedreiro de mão cheia mesmo, cara muito bom profissionalmente, o surdo na elétrica. Eu conheço um surdo extremamente inteligente na TI, ele mexe com sistema de banco e eu penso: por que limitam tanto, por causa de uma comunicação? Eu acredito que sim. Isso faz muito sentido. O visual do surdo é muito mais aguçado que o nosso. Aqui nós temos a validação de processos, o surdo consegue ver uma vírgula errada, é impressionante, eles têm uma visão muito boa, passa o processo, passa o processo, está errado. Eles já acusam para o supervisor. Não é à toa, não sei se você sabe, mas são os surdos que fazem aquela avaliação da leitura labial do jogador quando está em campo, o jogador quando fala alguma coisa, eles puxam e dão para os surdos, para os surdos fazerem essa leitura labial certinha. Eles fazem a transcrição para o juiz ou para o fiscalizador. Já passou no Fantástico que são os surdos que fazem esse trabalho. O surdo tem a percepção visual muito melhor que a nossa. Eu digo pelo meu pai, pela minha mãe, por todos eles. Meu pai tem uma percepção visual muito grande, mas é muito, muito grande mesmo. Ele trabalhava em gráfica e era gráfica antiga, não eram os maquinários automáticos que tem hoje, era tudo antigo, e ele tinha um senso de contar, de chegar, de cortar tudo em quadrado, certinho, ele era o melhor funcionário. Até que ele passou em um concurso e está lá trabalhando no operacional. Ele se arrependeu, ele trabalhava na gráfica de um órgão federal, mas ele era terceirizado naquela época. Então, se abrisse um concurso, o pai e a mãe falavam: faz concurso. Só que ele largou uma profissão que ele amava para ser um operacional. Nessa empresa, que ele é concursado, ele trabalha na jardinagem, nunca o tiraram dessa função. Eu acredito que ele já esteja lá há uns 23 anos. Sai e entra gente de lá, mas ele sempre fica, porque o pessoal gosta muito do cuidado que ele tem, é muito bom. Então, se é bom, é útil eu conservar um cara que é surdo, que não tem tanta visibilidade na comunidade, eu vou deixando-o aqui. Por que eu preciso desafiá-lo a um crescimento, a progredir?

10- Há outros fatores que interferem na contratação dos Surdos?

Aqui, de verdade, não tem, porque não é isso que a gente busca. Aqui tinha a parte de classificação e por eles não terem o contexto do português, não estavam conseguindo. Então, pensamos: vamos colocar um deficiente físico, que ele consegue, mas nós começamos a testar o surdo, poxa, vamos começar a testar e está começando a dar certo. É uma área que a gente já tem surdos. Eu acredito que dentro da Organização A, em todas as áreas, a gente está conseguindo colocar os surdos, todas elas mesmo. A não ser, assim, que surja um trabalho, e eu acredito que vá surgir um trabalho, que é escutar um áudio e poder descrever o conteúdo de fitas, descrever e gerar um processo a partir disso. Daí, nesse contexto, acredito que terá que ser um deficiente físico, mas ainda não chegou a acontecer isso, mas tem uma proposta que é isso daí. Contudo, hoje, todas as áreas nós tentamos adequar, de uma certa forma, para o surdo conseguir executar as tarefas dele.

11- Em relação as outras deficiências consideradas para efeitos de cotas, os Surdos conseguem concorrer com esses sujeitos de maneira equivalente?

De certa forma, não. Não consegue concorrer, primeiro devido ao português. **Em um processo seletivo no qual eu lhe dou uma redação e a maioria das empresas aplicam isso,**

uma redação ou alguma outra coisa. **Aqui não, mas na maioria das empresas, sim. Quando se aplica uma redação, o surdo já perdeu, porque ele não vai saber se explicar, não vai saber escrever.** Geralmente, o surdo usa mais a Libras do que o português escrito. Eu me deparo até, nos concursos públicos, assim: hoje, eu posso dizer hoje, o último Enem teve videoprovas em Libras. Eu até acredito que nas anteriores também teve, mas era pouco divulgado. Hoje se tem a videoprova totalmente traduzida em Libras. A prova da Caixa foi traduzida em Libras. Tinha um *notebook*, com um intérprete, que traduzia integralmente, todas as questões, de uma forma que o surdo conseguisse entender e conseguisse responder, mas eu digo para você, em 2010 foi reconhecida a profissão do intérprete de Libras, veja o tanto de tempo que a gente perdeu. Eu digo que no método da educação também, porque no método da educação a gente teve uma perda muito grande, porque não é fácil a gente virar para um surdo hoje e colocá-lo para estudar isso tudo, porque ele teve uma grande perda, tanto na escola, quanto no ambiente profissional, quanto em tudo. Ele ainda está tendo essa perda. Ele, dentre os outros, está sendo muito prejudicado, é muito prejudicado. Eu não posso dizer foi, porque ele ainda é muito prejudicado. Dentro das escolas, não se tinha um intérprete de Libras profissional, que passasse as matérias, tudo certinho, às vezes, se a Lei foi considerada em 2010, o professor de Libras, muitas vezes, não tinha uma formação do Letras-Libras, que é a formação do professor que é de Libras. Isso tudo foi prejudicando o contexto do surdo. Hoje se eu colocar um deficiente físico com um surdo, eu não preciso nem falar. Se você puxar por cotas, puxar por porcentagem de pessoas com deficiência, você vai ver que uma minoria é surda e a maioria é deficiente físico, visual, porque o visual tem o transcritor, o surdo, realmente, é muito difícil, muito, muito, muito mesmo, porque se pensar: ele só não escuta, porque, geralmente, é isso. É isso que eu vejo as pessoas dizerem: ele só não escuta, ele fisicamente está muito bem, fisicamente ele é top. Só que ele não escuta, ele não sabe ler, geralmente, ele não sabe escrever, geralmente, isso leva a uma sucessão de coisas que foram prejudiciais para eles. Eu acredito que, em ampla concorrência, o surdo é o mais prejudicado, e trago mais, em provas, eu tenho um instrumento que me diz isso nitidamente. Se eu puxar para você o banco de talentos, eu vou ter 2000 surdos cadastrados, já deficientes físicos terei um número muito menor. Isso tem um motivo, óbvio, os surdos não estão inseridos no mercado de trabalho. Esse instrumento é uma prova. Em ampla concorrência, o surdo é o mais prejudicado. Geralmente, eu estou em certos lugares que as pessoas perguntam: a sua família não é de surdo-mudo? Não são os mudinhos? Mas, assim, eu não entro com o teor de brigar, eu entro com o teor de ensinar. Não é assim, ele emite um som, a partir do momento que ele emite um som, ele não é mudo. Ele só não transmite aquilo porque ele nunca escutou. É muito difícil, vou dizer para você, é muito difícil a gente ver um surdo-mudo. Eu acredito que, na minha história, eu nunca vi. Eles emitem som, mas é um som que a gente não consegue entender, porque eles nunca escutaram, como é que eles vão conseguir transmitir? Realmente, é um pouquinho da ignorância do nosso povo em achar que o surdo não é capaz, em achar que é mudo, o mudinho. Meu apelido na escola era mudinho, você acredita nisso? Minha mãe é surda, então, eles ficavam: mudinho, chega aí. Era assim, geralmente. Eu sempre estudei com surdos, sempre, sempre estudei com surdos. Só não nas escolas das séries iniciais, mas na quinta série eu já fui inserido dentro de uma sala inclusiva, que eles falavam, que eram 20 alunos ouvintes, sem deficiência, e 15 eram surdos. Geralmente, eu passo aqui no corredor e vejo muitos que estudaram comigo. Eu estive da quinta série ao ensino médio sempre com eles. Eu vi várias falhas dentro da educação também.

12- Esta organização está preparada para entrevistar os Surdos na seleção de emprego? Por quê?

Como eu disse anteriormente, nós não fazemos propriamente uma seleção, mas uma capacitação dos surdos para eles estarem dentro do emprego. Dentro dessa capacitação, a gente tem surdos e temos pessoas que fazem esse acolhimento deles, temos intérprete, também, que sou eu, que estou preparado para recebê-los, que já estou dentro da comunidade, da cultura e tudo. Por isso, a gente sabe como prepará-los. Então, a Organização A está mais do que preparada.

13- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nesta organização? Por quê?

Hoje nós temos o cargo administrativo, temos, por exemplo, um surdo que trabalha com a gente dentro do RH também. Nós temos supervisores surdos, nós temos coordenadores surdos. Nós temos surdos na parte de gestão e na parte operacional.

14- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?

Para a supervisão, é compatível sim. Geralmente, a maioria dos surdos, que tem formação, são graduados em Pedagogia, mas, mesmo assim, é o que eu disse para você, a gente consegue fazer com que ele chegue naquilo dali. Ele passa por uma capacitação dentro da Organização A, a Organização A dá essa capacitação para ele e ele consegue exercer tranquilamente esses cargos de gestão. A gente tem não um ou dois, mas vários, em diversos contratos. **Por mais boa vontade que a Organização A tenha, ela não consegue fazer com que todos os surdos atuem na área de formação deles, digo os que são graduados. Como eu disse anteriormente, muitos surdos são formados, porém, o mundo do trabalho acha que não é adequado colocar o surdo para atuar na área de formação dele, mas a Organização A, no pouco que tem, tenta ainda, de alguma forma, trazer para eles um outro jeito de vida, como é que é gerir, como é que é estar, uma oportunidade. Tenta trazer uma oportunidade para eles.** Eu conheço surdos que são formados em Direito, há surdos que são formados em Direito, em Pedagogia, têm surdos formados em TI. Tem um surdo formado em TI que trabalha aqui conosco na parte de digitalização. Têm uns que são formados em Redes, porém, **o que a gente pode oferecer, é isso aqui, que é um processo administrativo, em vista do que o mundo do trabalho oferece, que é o operacional.** É o que a Organização A pode oferecer para eles também. Eu acredito nisso, eu acredito muito nisso daí.

15- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

Eles gostam muito. Dentro do cenário que eles estavam antes, sempre na área de conservação, trabalhando na faxina, hoje, eles podem trabalhar de uma forma diferente. Aqui, os surdos trabalham 6 horas por dia, é um trabalho administrativo, em que eles vão mexer com processos. Isso eleva o conhecimento deles também, eles procuram a evolução deles também. Fazer uma faculdade, entrar em um curso técnico. Isso abre a mente deles. Pelo menos, com a minha família foi assim. A minha mãe não tinha nem o ensino fundamental e quando ela veio para a Organização A, a instituição tinha um contrato de ensino fundamental, trabalhou, trabalhou, trabalhou e ela terminou o nível médio dela, ingressou em uma faculdade. Hoje ela já é aposentada. Ela se aposentou, mas ela sempre trabalhou na área de conservação e quando ela veio para a Organização A foi algo a mais, foi, realmente, um conhecimento a mais e, digo mais, eu digo pela minha família, que a minha avó não tinha essa questão de tratar os filhos surdos como coitados, essa pena. Ela não tinha essa pena do surdo. Para ela, ele conseguiria,

ele ia trabalhar, ele se virava, ele fazia as coisas dele, não tinha essa conversa. Ele era igual aos outros ouvintes, mas ainda, também, com um pouquinho de imaturidade na questão do conhecimento, que a minha avó, por ser do interior, não tinha total conhecimento, achava, também, que, em certas coisas, eles não eram capazes e eles demonstravam que eram capazes. Então, ela foi aprendendo com a vida. Minha avó faleceu aos 83 anos, ela teve 11 filhos, um deles, era um surdo, também, que ela praticamente adotou, não adotou no papel, mas, na vida, ela adotou, e ela o viu falecer de uma forma difícil. Dos filhos da minha avó, 6 são surdos, 7 com o que ela adotou. Você acredita que ela não falava Libras? Não sabia Libras, ela fazia leitura labial total. Ela estava no interior, onde o surdo não tinha acesso nenhum à Libras, eles eram do interior de Minas Gerais e meu avô pensava: como é que eu vou dar um ensinamento para esses meninos? Como? Foi assim que decidiram se mudar para Brasília, que é a capital, onde vai ter mais informação. Daí, eles mudaram para cá. Eles chegaram aqui como bicho do mato, minha mãe mesmo sofreu muito, muito, muito, muito, minha mãe é a mais velha. Quando ela chegou aqui, ela era uma das surdas mais velhas também. Não tinha acessibilidade, nenhuma, nenhuma, nenhuma. Pelo contrário, minha mãe sofreu demais, sofreu abuso, sofreu muita coisa, minha mãe sofreu muito, muito, muito, muito mesmo. Hoje eu consigo ver muitas conquistas e muitas vitórias, muitas coisas foram evoluindo, pouco a pouco. Entre elas, por mais que seja ruim o serviço público para eles, mas é o ganha pão que eles têm, eles correram atrás para isso, eles terminaram a faculdade. Minha avó e meu avô colocavam os filhos para conhecer o mundo, evoluir, mas tinha uma certa ignorância em achar que os filhos surdos serviam para isso aí, mas não iam conseguir ter autonomia para ter a casa deles. Um dos meus tios, por exemplo, passou em um concurso público, terminou a faculdade, construiu uma casa linda para ele e para a família dele. A família dele é linda. Tenho mais exemplos assim na minha família, são referências. Na verdade, todos os meus tios surdos são independentes. Isso é muito bacana. Hoje eu ainda me deparo com pais que colocam o filho debaixo da asa, acham que ele não é capaz, que ele não consegue, que ele não vai evoluir e pelo contrário. **Dentro desse contexto, é importante destacar, também, que a Organização A, hoje, é única, é única.** A gente contrata o surdo não só uma vez, mas uma, duas, três, quatro, até cinco vezes, porque ele vai e volta, vai e volta. Ele diz que recebeu uma proposta melhor em outro emprego, para receber R\$200,00, R\$300,00 a mais e ia, só para cumprir aquela cota. Chegava lá, ele ficava sendo jogado em um canto e rapidinho era demitido e ele voltava com aquela situação de novo. Quando nós começamos a abrir contratos no interior, digo, fora de Brasília, a gente foi se deparando muito com isso. O pai ligava para a gente e falava: não, mas ela não pode trabalhar, ela não pode trabalhar. Por que ela não pode trabalhar? Porque ela é surda, ela não consegue trabalhar, eu estou tentando um benefício para ela, eu sei que cortou tem pouco tempo, mas eu a ajudo, eu dou R\$100,00 para ela por mês. Isso é uma ajuda para ela, ela não precisa trabalhar não. Daí, eu ligava para ela e perguntava: você quer trabalhar? Ela respondia: quero. Então, envie-me os documentos e eu fazia a admissão e ela começava a trabalhar. Quando ela começava a receber esse dinheiro, o pai começava a ficar com outra visão do filho. Daí, ligava para mim e agradecia. Minha filha está gostando muito do serviço. Por isso, que eu sempre aperto na seguinte tecla: a importância de educar as pessoas, o educar é muito lindo, é muito bonito, é dar um passo de cada vez.

16- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

Não interfere não, dentro da Organização A não vai interferir. Pode ser que, na condição de ele ser surdo, interfira na seguinte situação, a gente se depare com vários surdos formados, com formação, porém, por exemplo, a pessoa que é formada em Engenharia de Redes, infelizmente, o mundo do trabalho não oferece uma vaga para ela ou uma oportunidade para

ela, que ela consiga sair da Organização A e galgar coisas maiores, mas, infelizmente, a gente já está se deparando com isso. Já está se deparando com formações na área da saúde, hoje temos enfermeiros, tem uma surda aqui que está se formando em Enfermagem, porém, não se tem uma oportunidade, porque ainda tem essa limitação de achar que não é capaz, que não é possível. Já se atendo à sua pergunta, em relação ao grau de surdez, realmente a resposta é não. O surdo profundo consegue ter uma evolução, também, tanto quanto um surdo moderado, posso dizer. Eu realmente acredito que não interfere não.

17- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?

A gente tem muito surdo que, às vezes, pede para sair, como eu disse anteriormente, **para ingressar em outro serviço pelo salário ser um pouco melhor ou, então, ser bem melhor, mas quando chega lá, não encontra essa total acessibilidade**. Temos o exemplo de um colaborador muito bom, em um contrato muito bom. Isso não aconteceu nenhuma e nem duas vezes não, vou dizer só de um colaborador, ele veio e nos pediu a conta. Eu me sentei com ele e falei: você tem certeza? Ele disse: tenho certeza, absoluta, porque lá eles estão me prometendo isso, isso, isso, isso, isso, isso. Eu falei: aqui, você não tem isso tudo, mas você tem uma qualidade um pouco melhor, você tem um intérprete, você tem, sabe... e em outro horário você consegue fazer as outras coisas, porque aqui são só 6 horas por dia. Ele disse: mas lá são 8 horas e eu prefiro ir para lá, eles me falaram que o salário é maior e tudo. Eu disse: tudo bem. Você quer? Quero sim. Então, está bem, a gente seguiu com o planejado dele e ele foi para outra instituição. Chegou lá, ele ficou de 4 a 5 meses, mas ele me ligava todo dia, todo dia, todo dia, pedindo para voltar, todo dia, todo dia, todo dia, todo dia. Por favor, eu quero voltar, eu não aguento, aqui eles estão fazendo assédio moral comigo, eu não estou gostando, todas as vezes que eu passo, tem um cara aqui que fica me zoando, eu não gosto, eu quero voltar. A gente conseguiu voltar com ele, por ele ter sido um bom profissional, mas **eles tendem a permanecer muito tempo aqui**. A gente tem um contrato, que está lá, acho que são 150 surdos, aproximadamente, não vou dizer o número exato, mas é aproximadamente 150 e eles estão lá até hoje. O contrato já está indo para 11 anos. Posso lhe dizer que não se sai com frequência. Não se tem contratos com muita duração, porque o contrato tem um tempo útil. São 5 anos e já acabou o acervo arquivístico, então, vamos encerrar o contrato. Essas pessoas, a gente sempre tenta aproveitar para outro contrato. Por isso, que tem essas saídas, essas demissões, porque acabou o contrato e a gente não tem como, sabe... mas surgiu outro contrato, a gente aproveita o pessoal e coloca no outro contrato. Surgiu um de 200 pessoas, vamos aproveitar e abrir para mais pessoas. A gente sempre tenta fazer isso, sempre a gente tenta renovar dessa forma, a gente tenta caminhar por esse lado, mas eles não saem por... a gente tem muitos contratos, que tem tantos anos e tem gente que até se aposentou, há contratos duradouros, que tem muito tempo e eles estão lá, eles não saem, porque não se vê, não se tem hoje, infelizmente, uma oportunidade que possa suprir isso. **Eu digo para você, tem gente formada, tem, tem gente capacitada, tem, para outras áreas, como a da saúde, tem, tem gente capacitada para a área da tecnologia, tem, porém não tem oportunidade**.

18- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?

Aqui nós temos sim. **O surdo tanto pode entrar para o operacional quanto pode entrar para a área de gestão. Hoje nós temos um curso de gestão, a gente abre todos os anos esse curso, ano passado, nós abrimos e dentro dele já foram selecionados alguns surdos que subiram para a gestão**. Nós dispomos desse curso para eles, totalmente acessível, da

forma que a Organização A sempre trabalhou e trazendo o operacional. Nós já estamos colocando surdos no lugar do supervisor intérprete, já está acontecendo isso, porque quando eu fecho um contrato dentro do órgão, às vezes, o gestor fala: poxa, como eu vou me comunicar com o surdo? Ele é supervisor, como eu vou passar a demanda para ele? Então, em vez de a gente colocar seis intérpretes, a gente coloca dois intérpretes e todas as outras vagas para surdos. Os intérpretes fazem o papel de comunicação e a gente tenta fazer de uma forma que eles consigam, também, estar dentro desses cargos. Está tendo uma progressão dentro da Organização A nisso aí. Saiu há pouco tempo também uma nova normativa, que você entra pela Organização A, faz o curso. Todos os cargos de gestão que foram colocados à disposição terão que passar pela capacitação e terão que ser, primeiro, colocadas as pessoas com deficiência, tanto física, quanto a pessoa com deficiência visual, tanto como os surdos também. Como o nosso grande público é o surdo, provavelmente, vários surdos ocuparão esses cargos também.

19- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

Sim, sim, sim. São poucos os trabalhos que a gente ainda não conseguiu adequar, mas, a maioria, a gente consegue adequar para que o surdo consiga executar a atividade. Esse caso é de um processo novo, que eu falei que a gente começou, que é a classificação desses processos. A gente tem um curso de português para os surdos, para que eles possam entender qual documentação vão pegar, exemplo, eu estou com uma pilha de documentos e nessa pilha tem um ofício, nessa pilha tem compras, nessa pilha tem documentos voltados ao RH. Então, ele vai identificar esses documentos e começar a classificar e a separar. A gente conseguiu adequar, fazer essa adaptação e os surdos conseguiram entender, conseguiram aprender também. Como é que eu faço? A gente pega esse processo, eu entendo, eu jogo para o nosso treinamento, eu consigo transformar em Libras e começar a fazer com que eles consigam entender esse processo e executá-lo. A maioria dos nossos contratos são voltados para arquivo, para processo, mas tínhamos, também, um contrato de atendimento ao público. Contudo, esse atendimento era realizado, principalmente, por pessoas com deficiência física.

20- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

Não. Podemos dizer assim: a maioria, não. **A maioria não, mas hoje, se compararmos com anteriormente, tem muitos que já conseguem entender os direitos deles.** Dentro da Organização A, a gente... hoje, eu posso dizer, no mundo lá fora, a gente... qual foi o tempo que se começou a ter intérprete na televisão? Foi agora, é recente, tem pouco tempo, tem pouco tempo. Eu acredito que está se tornando obrigatoriedade, para se colocar um comercial, ter um intérprete. Igual no caso da campanha eleitoral. Na campanha eleitoral é obrigado a ter essa acessibilidade. Eu acho que está começando agora, a informação está chegando agora, a informação está chegando agora para eles. Eles estão entendendo, eles estão procurando entender o que é política, o que é direito e o que não é. Eles sabem, geralmente, eu posso dizer que nessa última década, eu estou vendo um crescimento muito grande dentro deles. Eles chegam para a gente e perguntam: você viu que o vale alimentação não é mais assim, agora, ele tem que ser assim? Onde você viu isso? Eu vi isso aqui em tal e tal lugar. Eles indagam, eles perguntam. Porém, mesmo assim, eu encontro também muito surdo que não tem acesso a essa informação. Você viu que teve um movimento, às vezes, o artista, pela brincadeira, para brincar, zoar, ele zoava do surdo, não sei se você viu, chegou a fazer uma brincadeira de mímica, o Whindersson Nunes foi um deles. Em um show, ele fez uma brincadeira de mímica

do surdo e o surdo o indagou: poxa, não brinca com a nossa língua, se você não coloca um intérprete no seu show, não faça isso. Você não quer trazer acessibilidade para a gente, mas brinca com a nossa língua fazendo chacota? Assim, foram com outros artistas também. Uma das primeiras cantoras que colocou intérprete na *live* foi a Marília Mendonça. Ela foi uma das primeiras a colocar.

21- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

Sim, nossa. Às vezes, eles nem sabem que têm esses direitos e a gente explica para eles: isso aqui é seu direito, mas, mesmo assim, a gente encontra surdos que ainda são resistentes, que dizem: não é assim, não é desse jeito. Então, tudo bem. Não é? Tudo bem. Está tudo bem. Hoje nós temos a Central de Libras. Eu também fui da Central de Libras do Distrito Federal, que faz parte da Secretaria da Pessoa com Deficiência. No ano de 2018, eu fui da Central de Libras, fui intérprete lá também. Então, a gente recebia muitos surdos. A gente explica para eles, colocamos vídeos sobre assédio moral e informamos que se algum supervisor estiver fazendo esse tipo de ação, eles podem ir ao fale conosco e nos comunicar, que a gente vai agir. A gente está aqui, a gente quer trazer para vocês o direito de vocês. Todos os direitos deles, a gente coloca para eles e com acessibilidade, a gente faz vídeos, a gente produz vídeos aqui e manda para eles, por meio do grupo ou por mala direta. Todos os meses, a gente tem uma campanha... a campanha deste mês vai ser sobre o quê? A campanha será sobre o Novembro Azul. Teve o Outubro Rosa, em que a gente fez um evento com eles, levamos eles e tudo. Foi bem bacana. **A gente sempre tenta trabalhar esse conhecimento com os surdos para eles também saberem o que é de direito deles.**

22- Como a área de Recursos Humanos se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Há uma política de inclusão na organização? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações da organização?

Primeiramente, a gente tem intérprete dentro do RH, que sou eu, temos, também, um surdo dentro do RH, que está dando esse apoio para a gente. Todas as meninas passaram por um curso de Libras, todas elas têm o curso básico, estão caminhando para o intermediário. Estão tendo essa capacitação, mas na parte de atendimento, sou eu quem vai lá e faz. Eu ligo para um supervisor que é intérprete também ou eu ligo para um surdo que é supervisor, ou coordenador, ou da área de gestão, eu ligo para ele e falo: qual é a dúvida? Houve um desconto e eu passo para ele: está com dúvida? Venha até a Organização A, nos procure, nos procure, porque pelo fato de não terem o conhecimento, às vezes, ficam muito nervosos e, em tudo, a gente tem que saber guiar a situação. Eles chegam, tranquilos, eu converso com eles, pergunto o que está acontecendo. É isso? É isso que foi descontado errado? É isso que está acontecendo? Vamos tentar de outra forma, vamos levar você até o departamento responsável para que eles possam explicar tudo certinho, sem nenhum problema. Todas as dúvidas deles são tiradas tranquilamente, tranquilamente mesmo, e se realmente, de fato, havia um erro, a gente corre para poder consertar, a gente tenta adequar de alguma forma, para que, de nenhuma forma, ele possa sair prejudicado. É esse o nosso objetivo. De certa forma, sim, temos pessoas dentro da equipe que são capacitadas, que têm o domínio em Libras, que são formadas em Libras, que passam toda a informação para eles. Houve uma transição do vale alimentação, que era pago em dinheiro e foi agora para o cartão, devido ao eSocial, às burocracias do RH. Então, fizemos vídeos, fizemos capacitação, fomos dentro do órgão e dissemos: está acontecendo isso, isso, isso e isso, devido a isso, com intérprete, com toda a

acessibilidade. Vai mudar para isso aqui, porque a gente está sendo cobrado por outra parte. Eu digo que, além de trabalhar na Organização A, eles são parceiros, logicamente, nós temos que entender isso. Não é uma visão de chefe, que a visão de um chefe é diferente da visão de um líder. A gente sempre caminha por esse lado. É isso aqui que eu tenho que trazer para você e eles sempre entendem, tem o direito de questionar, a gente tem Ouvidoria, a gente tem um canal de atendimento, a gente tem todas essas ferramentas para que eles possam, de alguma forma, interagir. A gente nunca deixa isso vago, em aberto.

23- Você se sente preparado para se comunicar com os Surdos? Por quê?

Eu me sinto muito preparado. Às vezes, as pessoas pensam: ele já é filho de surdos, porque já sabe Libras, mas não, eu tenho um irmão que entende Libras, sabe Libras, mas ele não é profissional da área, ele não quis seguir, mas o meu outro irmão e eu sim, esse meu irmão é professor da Secretaria de Educação. Eu quis seguir por essa área de pessoas, já o meu irmão, que não quis seguir na área, trabalha em uma marcenaria. Ele tem a empresa dele. Tudo bem, nenhum problema, mas eu fico muito agradecido às pessoas que fazem o curso, que querem aprender, porque isso é muito bonito. O entender, o saber, o estar preparado para se comunicar, isso é muito interessante, porque não é só você saber Libras. Isso é muito interessante, porque aqui dentro eu já me deparei muito, mas muito, com surdo que não tem o total domínio em Libras, eu digo para você, geralmente, a gente que faz um curso de Libras, a gente pega muito técnico, sabe, e o entender, realmente, você tem que estar preparado. **Eu pego surdo que não tem total domínio em Libras, que ele vai explicar para você e está nervoso porque não entende o motivo pelo qual descontou, porque ele entregou uma declaração no serviço dizendo que ele compareceu ao Na Hora para pegar um documento de um carro e ele não quer que seja descontado. Daí, você olha e fala: sabe o que é isso? É só a falta de informação também, ele foi prejudicado, ele tem um nível médio, tem, mas ele foi prejudicado na educação, ele foi prejudicado.** Eu tenho que me preparar para falar com essa pessoa, para falar, espere aí, eu vou baixar o nível, porque a Libras, eu vou lhe falar, o português, a gente tem o nível técnico da fala também, o nível técnico da fala no judiciário, na área da medicina, na área da saúde, tem o teor técnico, e o surdo, na Libras, também tem esse teor técnico. **Tem surdo com conhecimento em Libras mais voltado ao técnico, ele tem as terminologias mais técnicas e, para esse surdo, tem que usar a Libras mais feijão com arroz, mais simples, para que ele consiga me entender.** O meu papel aqui é trazer a comunicação clara, bem clara mesmo, não é à toa que na rescisão, quando eu vou falar de rescisão para uma pessoa, para um surdo, eu tenho que abordar vários itens, como décimo terceiro, como é que funciona o décimo terceiro? Como é que eu vou explicar para esse surdo o décimo terceiro? Como é que eu vou explicar para esse surdo as férias dele? Como é que ele vai ter direito? Como é que ele não vai ter direito? Se eu for explicar de uma forma técnica, ele não vai entender. Então, eu tenho que pegar e explicar de uma forma que ele consiga entender claramente, mostrando também, para ele, o direito dele. Tudo isso, eu trago para ele. Tudo certinho.

24- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na organização? Como?

Com certeza, com certeza. Isso é muito interessante. Como? Primeiro, incentivando, o incentivo é um dos princípios, e trazendo o incômodo, eu gosto de trazer o incômodo para o surdo. Daí, você vai falar: como assim? Eu fui supervisor, antes de estar aqui dentro do Núcleo Social, eu fui supervisor substituto. Eu estava dentro dos contratos. Como você incentivava a progressão do surdo? Simples, eu faço o meu papel de intérprete, na área de gestão, mas eu quero a sua ajuda, ajude-me, faça comigo. Eu o colocava do meu lado e dizia:

faça comigo isso aqui, ajude-me nisso aqui. Eu o trazia junto comigo e nisso eles começavam a perceber que eram capazes. Como assim, mexer em uma planilha? Como é que eu vou entender o português? É uma solicitação de um ofício, como que eu vou responder um ofício? Eu colocava para fazer, eu ensinava. Está aqui, é assim que se faz, responda para mim. Então, eu o trazia para fazer isso. Isso que é o incentivo e aqui dentro da Organização A quando se abre o curso para gestão, ano passado abriu, eu faço a divulgação, faço a divulgação em Libras, vou no contrato, aviso, mando nos grupos dos setores. A gente manda por malote, no e-mail, individual para cada um. É esse o incentivo, a gente mostra para eles esse lado e quando um surdo tem essa progressão, eles pensam: um entre nós foi promovido. Para eles, é uma representatividade, um incentivo. Se ele foi, eu posso também. Eu tenho formação, eu sou isso aqui. Então, o acesso à informação é tudo.

25- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

As principais dificuldades são, realmente, o que a vida trouxe para eles: o não saber o português. Foi uma grande dificuldade para a gente poder fazer um curso de português para eles, para eles terem o domínio desses processos. Isso foi uma grande dificuldade também. Uma das principais barreiras, nesse processo, foi isso, foi essa questão. Pelo surdo, às vezes, não ter total noção do português, não ter total noção de redigir um texto, um ofício. Isso, geralmente, é uma barreira para eles. Eu acredito que dentro da Organização A, não vou dizer que, quando eu cheguei aqui, já se tinha toda acessibilidade, não, não, não, não foi isso. Quando eu cheguei aqui, nós fomos caminhando, foi se desenvolvendo, a gente foi caminhando, foi tendo o intérprete, foi começando a todo vídeo que a gente colocar, todo ofício que a gente começou a colocar, a gente começou a colocar em Libras, mas, antigamente, a gente não tinha isso. Às vezes, se perdia um pouco a questão do entendimento. A maior barreira do surdo, realmente, é enfrentar esse português escrito, porque, dentro do órgão público, infelizmente, não é a Organização A, a gente é um prestador de serviço. Ao pegar esses documentos, tudo está em português. Então, essa é a barreira, mas a gente tentou, de alguma forma, a gente tentou, não, a gente está fazendo, de alguma forma, com que eles consigam fazer esse serviço, fazer esse processo. Esse curso de português, lá em São Paulo, foi muito bom, porque eles aprenderam. Geralmente, a Libras não conjuga o verbo, não se tem o artigo. Então, quando vai se redigir um ofício, um texto, tem que ter isso. Em que tempo isso aconteceu? Esse processo foi colocado quando? Às vezes, eles colocam: hoje, difícil vida, processo chegou aqui, não entender nada, porque processo escrita muito difícil, mas a gente tenta. Para mim, quando eles mandam isso, eu já entendo, porque dentro da minha família eu vejo diretamente, meus tios, minha mãe escrevendo. Eu via isso daí, mas isso é culpa deles? Não é, **posso dizer que são resquícios que eles trazem de trás, da educação de má qualidade que foi aplicada para eles.** Isso eu vi. Não estou falando de uma forma genérica não, eu vi, eu estava dentro da sala e dentro da sala o professor me pedia para ajudá-lo a conseguir passar uma determinada situação aos surdos. Eu tinha que, de alguma forma, tentar passar, porque eu não posso dizer que eu era *expert* em Libras, não. De alguma forma, eu fazia um teatro para explicar matemática, um teatro, pegava pau, pão, alguma coisa, dividir, fazer... Eu fazia isso dentro da sala de aula e conseguia explicar para os meninos, mas eu também não era perfeito não, eu brincava com eles, implicava, ria, era aquele menino travesso de sala de aula. Hoje, eu posso dizer para você que as dificuldades que os surdos encontraram nesta organização foram essas. Para eu fazer um curso de gestão, todo voltado para os surdos, a parte técnica de digitalização, a parte técnica de produção, isso tudo, eu tenho que fazer, tenho que transformar para Libras, transformar de uma forma que eles entendam. Foi um processo que a gente entrou para poder passar isso para eles, a gente tem

esse processo pronto, estamos aplicando e estamos conseguindo bons resultados, porque não é só a parte de pessoal, incluindo férias, décimo terceiro, entre outros, mas também tem a parte operacional, a parte técnica, em que aquele processo tem que ser digitalizado, ele tem que passar por essa higienização, ele tem um tipo de tratamento. A gente tem esse processo, também, que foi transformado e tornado acessível para eles. Essa foi a grande barreira e pode ser que, no começo, até o próprio gestor falasse: não dá para ter um supervisor surdo, o gestor que eu digo, do contrato, o servidor, ele dizia isso, mas hoje não. Hoje a gente traz uma outra forma, ele já é, porque ele já trabalha assim, ele já faz isso para a gente. Ele tem que estar nisso. Essa normativa que foi lançada agora pela Organização A diz isso e já está lá no site, claramente, que as progressões serão para as pessoas com deficiência e o surdo está incluído nesse meio.

26- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

Sim, a gente tem um curso de Libras. **Quando a gente fecha um contrato, é dado curso de Libras aos servidores, ministrado por um professor surdo.** A gente pegou um professor surdo e ele deu esse curso de Libras. Eu fui meramente o instrutor, só fui aquela pessoa que, de alguma forma, quando eles não conseguiam, já que, de uma forma virtual, o professor tem 10 telinhas aqui, todo mundo falando, ninguém entendia Libras, todo mundo falando e o professor não conseguia ter atenção na leitura labial de todas as bocas, que estão de uma vez para mim. Então, foi acrescentado um instrutor de Libras, que fui eu. Eu fiz essa ponte para ele, de um certo momento até uns 2 meses, mas, depois disso, ele conseguiu entrar dentro da turma e já se envolver com os alunos, já fazer acontecer, ele já conseguia levar a turma sozinho. A gente estimula dessa forma e aqui dentro a gente também instituiu que, para entrar, tem que ter um curso de Libras, se não tem, a gente pede para a pessoa fazer, abre turma, e ela faz o curso de Libras, eu digo o pessoal do RH. Eles fazem o curso de Libras. Todos os anos, a gente lança o curso, a gente lança uma campanha, a gente vai dentro dos contratos para ter essa comunicação face a face, para conversar com eles. Assim, a gente incentiva a língua, porque se nós estamos aqui, é devido à Libras também. **A gente incentiva muito isso, a gente fala sobre a importância dessa língua.** A gente fala disso. Eu não vou entrar no contexto do surdo que é oralizado, que ele prefere oralizar e não usar a Libras. Tudo bem, se ele prefere, a gente também oraliza, mas nós temos a Libras como a língua também aqui: primeiro o português e segundo a Libras. Já dentro do contrato, é primeiro a Libras e segundo o português. Aqui a gente se comunica em português, mas se o surdo chegou, a Libras, e dentro do contrato, a Libras também. **A Libras vem em primeiro nos contratos, porque a maioria das pessoas são surdas, por isso a Libras em primeiro.** A gente sempre tenta incentivar, a gente faz a capacitação. Sempre a gente faz essa capacitação do pessoal, mensalmente, a gente tem a pedagoga que entra dentro dos contratos e faz essa capacitação, lembrando de todos os pontos, refazendo a capacitação que tiveram no início sobre a digitalização, sobre o processo de comportamento. Isso tudo a pedagoga vai repassando e fazendo novamente. Logicamente, em Libras, porque sempre tem um intérprete, às vezes, em algum momento, a gente coloca o surdo para poder fazer esse ensinamento. Por exemplo, a pessoa com deficiência física entra na Organização A para fazer um curso e a gente fala: lá é a Libras que a gente usa, é a nossa comunicação. Você vai lá fazer a vivência e quem vai passar para você é o surdo. Então, ele começa a aprender Libras desde o início, já fica um negócio bem bacana mesmo.

27- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

Sim, podem contribuir sempre, sempre, sempre. Quando eu digo comunicação, seja ela qual for, você sempre consegue trazer essa comunicação. Você consegue levar essa comunicação para os surdos também. Eu tenho um amigo meu que queria instituir uma rádio e me perguntou como que ele poderia fazer essa rádio para os surdos, explique-me isso, como é que eu vou fazer? Simples, faça por vídeo. Meio que ficou um *podcast*. Ele começou a fazer as perguntas e respostas em Libras, bem legal. Eu não sei se o projeto dele evoluiu, não sei, mas ele fazia e ficou bacana, chamava os surdos para entrevistar, a pessoa sabia Libras e o intérprete também, um negócio bem bacana. Então, ele conseguiu, de alguma forma, levar comunicação para os surdos também. Se é possível levar comunicação para todo mundo, eu acredito que sim, que dá para inserir os surdos também. Igual no futebol, como eu consegui acrescentar um surdo dentro desse sistema de organização de trabalho? O surdo faz a leitura labial do profissional do futebol. Ele conseguiu traduzir aquilo que o jogador estava falando lá, porque o áudio, às vezes, não pega, mas o surdo pega pela leitura labial. É possível sempre colocar o surdo. Eu lhe dei alguns exemplos aqui, mas pode ser que surjam muito mais exemplos aí pela frente. A gente assim espera.

28- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

A primeira coisa é **procurar o surdo**, procurar o surdo, **igual você fez. Eu fico muito feliz por você ter procurado, porque é isso, é isso que falta. É não enxergar uma problemática e sim uma solução. É acrescentar todo mundo nessa roda, porque ela vai girar.** É acrescentar todo mundo, é colocar todo mundo nisso daí. Se eu consigo colocar uma audiodescrição, por que eu não consigo colocar o intérprete? Por que eu não consigo colocar um surdo para ele entender e, também, passar essa informação? Hoje, o que está acontecendo na comunicação, eu digo para você, vai lançar um sistema de organização no governo sobre o passe, pega-se todo aquele projeto e eu passo para o surdo, explico tudo para ele e ele vai fazer a comunicação. Ele vai postar, ele vai fazer isso, ele vai se comunicar, ele vai dizer. Vai ter um evento? O evento vai ser que dia? Vamos fazer uma parceria com esse surdo, que ele vai também fazer essa comunicação dentro da comunidade. Eu vou passar o entendimento para ele. Vamos trazer um intérprete e passar isso aqui para esse surdo e deixar que ele faça também, que ele faça essa comunicação também. Isso é muito importante. Ele também vai conseguir fazer, ele também vai ser um meio de comunicação. Ele também é um meio de comunicação, tanto quanto o intérprete. É sempre estar procurando a gente que é da área mesmo, procure uma associação. Hoje, aqui em Brasília, nós temos, funcionando mesmo, atuando mesmo, nós temos três associações de surdos: a de Taguatinga, a do Cruzeiro e, salvo engano, a de Sobradinho. São três e a Federação dos Surdos também. Hoje, eu não sei se você sabe, mas os surdos estão embarcando para a Surdolimpíada. Eles inclusive me pediram um *banner* da Organização A, para dizer que a instituição apoia. A Organização A, posso dizer, que é um clube, mas também é um incentivador. Quando você me falou lá atrás do incentivador, agora eu lembrei, na parte do esporte, a gente é um incentivador mais do que nunca, a gente dispõe de locais para eles, o fundador da Organização A foi uma das pessoas que instituiu o Bolsa Atleta e colocou o surdo também. Ele sempre tenta, de alguma forma, colocar o surdo nesse meio. Porque hoje quando nós falamos de Olimpíadas e Paralimpíadas são só as pessoas com deficiência física, visual, porque eu não vou colocar um surdo para competir comigo, já que fisicamente ele é 10, mas... Contudo, entre eles, eles fazem a Surdolimpíada. Então, a Organização A os libera, a Organização A cede para eles esses dias, para eles irem praticar o esporte. Hoje, quando eu me refiro a um atleta olímpico, ele recebe

verba de patrocinadores, a Paralimpíadas também tem patrocinadores, mas, hoje, os surdos não têm. Os surdos não têm patrocinadores de nenhuma forma. Eles têm que trabalhar, eles não podem se dedicar 100% ao esporte. Por isso, que aqui são 6 horas também. Ele trabalha aqui 6 horas, mas à tarde ele vai lá e treina. Ele tem instrutores, ele tem tudo. A Organização A é do Comitê Paralímpico Brasileiro também e tem uma parceria com a Federação dos Surdos. Essa parceria, por parte da Organização A, é no quesito estrutural. Exemplo: preciso de uma estrutura para treinamento, preciso desse professor que me ajude. Como é que eu posso fazer? A Organização A vem nessa parte e incentiva, diz: eu tenho esse espaço, dá para vocês treinarem aqui. A gente precisa de verba para o uniforme. Tem como a Organização A dar essa força? Sim, vamos ajudar vocês nisso, naquilo. A nossa estrutura hoje não é tão grandiosa, não é, é algo simples, mas temos uma academia que disponibilizamos também para eles. Pode ir lá treinar, vocês têm esse direito. De alguma forma, nós sempre tentamos acrescentar também.

29- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

Essa pergunta deve ser feita para o surdo. Nós temos muitos surdos que falam que a Organização A é muito boa, mas dizer o sentimento dos surdos não é algo tão simples, porque está dentro de cada um deles. Aqueles surdos que foram promovidos, por exemplo, estão muito empolgados, eles vão falar da satisfação com a Organização A, mas pode ser que outros, ao vislumbrarem essa possibilidade, pensem: eu quero também. **Pela visão que eu vejo geral, pela visão geral, é uma emoção que eu acredito ser boa. Não posso dizer que seja uma emoção ruim, senão eles não ficariam. Nós teríamos uma porcentagem de desistência muito grande e hoje a gente não tem, a gente tem uma fila muito grande a se colocar, tem uma fila muito grande. Eu acredito que, aqui, nós tentamos colocar o surdo muito como independente. Não ficar sempre dependendo do intérprete para as coisas. Ele pode ser independente também, ele consegue fazer aquele processo sozinho, sem depender das pessoas. Às vezes, chega um surdo que não tem tanto domínio da Libras, mas o visual, a sua expressão facial, a sua leitura labial, ao falar, ao olhar dentro dos olhos dele, ao se expressar bem, isso é muito importante. É muito importante. Eles conseguem entender se o tom é sério ou não pela sua expressão facial, corporal, porque isso acontece também.** Aconteceu de eu ter que dar um *feedback* dentro do contrato, porque nós nos deparamos com um surdo que fazia fofoca de outro surdo. Daí eu tive que ir lá, colocar minha expressão facial, explicar para eles que não pode, que isso pode trazer um prejuízo ao coleguinha. Eu tenho que fazer essa expressão facial, de forma mais séria. É igual à fala, você sabe quando eu estou falando sério com você e quando eu estou brincando. Como é que eles vão saber? Pela expressão facial. Isso diz tudo. Tem a expressão facial daquele cara que é comediante, você vê que o cara é sempre... também tem o surdo que é comediante, que você vê que a expressão facial dele é sempre na brincadeira, sempre é aquela expressão risonha. Então, é muito importante tanto a facial quanto a corporal também. Eu já me deparei aqui, dentro da Organização A, com essa questão de expressão facial, corporal, não foi nem uma ou nem duas vezes, eu já peguei dois surdos, um surdo venezuelano, ele veio de outro país para cá e lá não é Libras, é uma outra língua. Ele chegou e foi se comunicando e eu não estava entendendo nada do que ele estava dizendo, só alguns sinais que são parecidos. Daí, eu fui sinalizando, fazendo de forma teatral, para falar da carteira de trabalho, das documentações necessárias, eu fui desenhando e mostrando para ele, gesticulando e ele foi olhando e a gente conseguiu se comunicar. No final da conversa, eu fui ensinando os sinais de Libras para ele e ele foi me ensinando os sinais da língua dele e a gente foi começando a se entrosar. Foi bem bacana. Por isso, que é muito importante ter expressão facial, explicar tudo, isso é fantástico, fantástico mesmo. Eu acredito que seja isso.

30- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

A gente está em processo. Eu não posso dizer que a inclusão foi feita, porque a gente tem que ser um pouco pé no chão também. A gente está em processo. Posso dizer que hoje, nós estamos em um processo. Por exemplo, a progressão dos surdos aos cargos de gestão é um processo. Eu tive que fazer a transformação de um curso de gestão para que os surdos possam ter acesso também. Para que eles possam entender como é que funciona. Então, a gente está em processo dessa inclusão. Eu não posso dizer que é 100% e eu posso dizer que a Organização A é uma porcentagem pequena. Se hoje eu tenho 600 a 700 colaboradores surdos, imagine esses números em vista do quantitativo de surdos que existem no Brasil inteiro. É uma porcentagem muito pequena. Meu celular bomba, bomba, bomba, bomba, bomba muito com surdos dos outros estados pedindo serviço, falando do desejo deles, só que a gente não conseguiu ainda inserir esse processo nos outros estados. O pessoal do Amazonas, do Acre, nossa, tem de todo lugar do Brasil, que você imaginar, tem pessoal que me manda mensagem querendo que a Organização A também passe a prestar serviço no estado deles. Os surdos me procurando querendo que a Organização A vá para lá, que se expanda, que leve para eles essa oportunidade. Porque, hoje, muitos estão deixando a família e vindo para cá para tentar, para tentar a sua independência, porque teve um corte muito grande nos benefícios, teve um corte muito grande. Eles ficam encantados com a oportunidade que a Organização A proporciona. Eles perguntam: isso acontece mesmo? Quando a gente começou a migrar para os outros estados, eu fiz vídeos, postei, dentro das outras associações, hoje temos parceria com a ONAS - Organização Nacional da Diversidade Surda, o surdo implantado, o surdo moderado, o surdo que se comunica em Libras, o surdo que é oralizado, a gente tem essa gama dentro da Organização A e nós começamos a levar isso para os outros estados. Inicialmente, em menos de 15 dias, a gente já tinha 5000 inscritos. A carência é muito grande, eles pedem por isso, eles pedem por isso. Eu posso dizer que já está 100%? Que já está todo mundo com essa inclusão? Não, não está. A porcentagem ainda é baixa.

31- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?

Não, não. Eu já lhe dei o exemplo da empresa onde meus familiares são concursados. **A sociedade ainda não está preparada.** Agora que está chegando a informação de que existe um surdo, de que existe uma língua e de que é reconhecida como uma língua, que eles têm uma legislação que os ampara. Em 2002, que foi reconhecida essa legislação, que foi reconhecida a língua, e eu digo, hoje, quase depois de 20 anos, que está começando a ter essa acessibilidade do intérprete, estão começando a ver os surdos. A sociedade não está preparada para isso, não está preparada. Hoje, na Universidade, Libras não é uma obrigatoriedade, mas sim uma opção. Você tem a opção de pegar a Libras ou outra disciplina. Isso não tem que ser uma opção. Dentro das escolas ainda não foi instituído, ainda não colocaram uma obrigatoriedade em uma matéria, a Libras tem que ser uma matéria, o inglês é uma matéria, o espanhol é uma matéria. Eu tenho 26 anos e foram pouquíssimas, eu acho que nenhuma vez, peguei um cara que fale inglês aqui, sabe? Morando na capital da República, peguei uma vez na praia, não foi nem aqui, foi lá na praia. Agora, eu pergunto para você, quantos surdos têm aqui? Poxa, eu tenho que valorizar a língua dos outros e não a minha? Você entendeu? Então, eu digo que não é, não é mesmo.

32- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

Sim, nessa última década, sim, a gente viu uma mudança. Eu não sei dizer para você, na verdade, eu até sei dizer para você, pode ser que nesses últimos quatro anos, devido à esposa do nosso presidente ser uma intérprete também, que teve essa inclinação, começou-se a propagar mais a Libras, começou a ter a Surdolimpíada no Brasil, começou a ter, também, visibilidade a questão do esporte, mas, antes dela, aqui na Organização A, a gente já fazia isso. A gente já trabalhava isso. Só que com ela, agora, é que começou a ter essa visibilidade. Eu acredito que, por ela, sim, eu acredito sim. Ela tem esse ponto sim, que a gente tem que colocar, que teve uma visibilidade muito maior, com o intérprete ao lado do presidente. Certamente, nós sentimos diferença com a interferência da primeira-dama. A maioria dos surdos fica muito agradecida. Independente de preferências políticas, estou destacando, aqui, a ação. Muitos surdos me dizem que a ação da primeira-dama elevou a profissão de intérprete, a profissão, e não a causa surda, vamos colocar isso, mas o intérprete está dentro da causa surda. Então, foi elevada também. O surdo tem acessibilidade na TV? Tem esses esportes que estão mais acessíveis aos surdos? Em grande medida, deve-se a ela. A visibilidade foi muito maior, muito maior do que antes, mesmo a língua tendo sido instituída em 2002. O interessante é que a primeira-dama trouxe isso, assim como o Marcos Mion, que trouxe a questão do autismo. Ele leva essa causa com ele, teve essa visibilidade também do lado dele e do nosso lado teve a Michelle. Em anos e anos e anos, foi aparecer ela. Nós temos um colaborador cuja desconfiança é de que seja irmão do Collor e, mesmo assim, a causa surda não teve nenhuma visibilidade com isso, em se levantar essa bandeira. Se é meu irmão, vamos ter certeza, vamos levantar essa bandeira, vamos fazer uma coisa legal, mas não, ao contrário. Nunca foi feito nada, mas com a Michelle é diferente, ela realmente levantou essa bandeira, ela apoia, realmente. Colocou surdos dentro do governo e isso tudo ajudou muito. Eu posso dizer que isso ajudou muito, ajudou muito sim.

33- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Eu acho que esse foi um bate-papo tão legal, que a gente conseguiu dialogar. Não foi uma coisa engessada, de verdade, tudo que eu tinha para falar, eu falei de dentro do meu coração para você. Trouxe um pouquinho da realidade, da minha realidade. Eu nasci de pais surdos, eu demorei um pouquinho na fala, como os meus primos também demoraram. Eu, graças a Deus, tive um grande desenvolvimento na minha dicção, mas eu tenho primos com dificuldade na dicção pelos pais não passarem a fala e o que eu tenho para dizer é isso.

APÊNDICE K - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte chefe de Surdos na Organização A

1- Qual o seu e-mail?

-

2- Qual a sua formação?

Eu sou formado em Pedagogia, em Gestão e tenho pós-graduação em algumas áreas.

3- Há quanto tempo você trabalha em cargos de chefia? (Sempre nesta organização ou em outras também?)

Na área de gestão, na área de coordenação de equipes, fiz 6 anos agora. Atuei como supervisor, inicialmente, os 2 primeiros anos e, agora, atuo como gerente de projetos. Durante esse período, eu passei por 4 equipes em diferentes órgãos e, agora, aqui neste contrato. Isso dá, em média, cerca de 100 pessoas, 100 colaboradores. Minha equipe é mista, não conta apenas com surdos. Na verdade, sempre teve essa característica de ser mista. Às vezes, predominava mais surdos ou pessoas com outros tipos de deficiência, mas, em geral, foi sempre mista.

4- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais? (Você já havia sido chefe de Surdos nessas organizações?)

Não. Antigamente, eu não tinha pretensão de ser líder e ser chefe de equipes. Eu tive outras experiências anteriores a esta, nenhuma relacionada ao convívio com surdos. Antes de trabalhar na Organização A, eu trabalhei em uma instituição de ensino superior como intérprete de Libras. É um modelo educacional, então, é outra performance, é outro tipo de atuação, mas naquela situação não houve nenhum formato de liderança, nem de ter um contato a não ser exclusivamente acadêmico. Essa vivência, essa experiência de ter contato com a língua de sinais foi dentro da faculdade, no início da formação. Durante a minha formação em Pedagogia, tinha um casal de irmãos surdos e já finalizando o semestre eu percebi que os dois ficaram o tempo todo no mundinho deles, ninguém falava com eles e eles também não falavam com ninguém e eu pensava: que estranho, ninguém fala, ninguém conversa e eu jogava para eles, como se eles fossem fechados no mundinho deles, quando, na verdade, ninguém queria se aproximar talvez do mundo deles. Em algum momento, que a gente teve uma aula mais descontraída, de educação física, eu perguntei um sinal ou outro para a surda e ela começou todo dia a me ensinar sinais e eu disse que não, que eu só queria saber aqueles sinais mesmo, algo bem desprezioso, mas, enfim, ali foi um marco para eu estar aqui hoje. **Ter essa vivência antes da Organização A fez uma diferença muito grande. Dentro do formato da Organização A, a gente exerce um cargo de confiança, um cargo de supervisão de equipes, mas o contato com a língua de sinais, o contato com o espaço do surdo, com a identidade do surdo, com essa vivência do surdo, faz uma diferença muito grande.** Hoje, por exemplo, dentro da Organização A, o supervisor já tem que saber Libras, o supervisor administrativo já tem que saber Libras, mas em relação aos cargos de coordenação e de gerência, eu acredito que dos 25 que a gente tem, nós só temos dois que tem contato com a Libras ou que tiveram vivências anteriores com os surdos. Isso faz

diferença, porque você está coordenando uma equipe que precisa ser plural e que precisa se comunicar com todos. Esse é um diferencial que a gente percebe que agrega ao surdo, que a gente consegue trazê-lo para o nosso time e isso dentro de uma linguagem corporativa faz toda diferença, de ele se sentir incluído ali nesse processo que a gente vai criando.

5- Há quanto tempo você trabalha nesta organização? Há quanto tempo você ocupa cargos de chefia nesta organização? Há quanto tempo você conta com Surdos em sua equipe?

Eu estou na Organização A há 6 anos, entrei como supervisor e depois me tornei gestor de equipes. Conto com surdos na equipe durante esses 6 anos que trabalho na Organização A.

6- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

Eu acho que é interessante porque a gente percebe que há um grande potencial no formato de contrato da Organização A. Hoje, por exemplo, eu consigo enxergar os dois lados, porque enquanto gerente de projetos meu papel é pensar na equipe, pensar no que o gestor, fiscal do contrato, precisa, sem esquecer que a nossa natureza, que a nossa raiz é uma associação. Eu fico mirabolante aqui, fazendo um malabarismo para tentar conciliar todos esses interesses. Eu acredito que há um interesse do poder público em geral em preencher ou, ao menos, fazer vista de que está incluindo pessoas com deficiência. Para mim, é nítido esse formato, esse interesse em contratar equipes de pessoas com deficiência para cumprir a cota. Eu acho que isso é um fato e acredito que se não fossem muitas políticas de inclusão do surdo no mercado de trabalho, de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, não fossem os projetos sociais, o projeto da Organização A, enfim, tem outros projetos que eu também poderia citar nesse sentido, se não fossem projetos que trouxessem essa visão da necessidade de empregar o público surdo, muitos gestores, muitas empresas não veriam o potencial dele. Infelizmente, acredito que há um interesse, quase que, enquanto um requisito, de contratar essas pessoas, mas nem sempre o potencial é mostrado, é exibido de imediato, às vezes, fica mais escondido. Eles sabem fazer, dá para vender essa ideia, porque a Organização A tem vários projetos, por exemplo, mas a gente sabe que no dia a dia falta esse entendimento também de explorar mais o potencial do que, de fato, esse quesito mais administrativo de preciso preencher vagas, preciso contratar 5% de pessoas com deficiência para cumprir uma tabela. **Eu acho que o potencial do surdo, o potencial da equipe, vai sendo exibido aos poucos e acho também que o gestor tem um papel muito importante de trazer essa perspectiva.** Por exemplo, a gente costuma receber órgãos de outros estados para fazer visita aqui e acompanhar como funciona a rotina e, às vezes, algumas pessoas, que estão ali apresentando, falam: o *scanner* é isso, o *scanner* é aquilo e eu falo não, calma aí, não é isso, o *scanner* é bom, o computador é bom, o processamento é muito bom, mas a pessoa que está fazendo esse trabalho foi treinada, ela veio de uma profissão relegada, ela veio de serviços gerais, ela veio de operador em supermercado. Para chegar aqui e desenvolver planilha, ter contato com *software*, digitalizar e fazer diferentes etapas que vão desde equipamentos tecnológicos, todo um *script* que você fala: não, não é só o computador, pelo contrário, é um treinamento, é uma capacitação. Tem gente que chega, não sabe ligar o computador e hoje são nossos melhores colaboradores da equipe da tarde. Há pessoas que, mesmo dentro do espaço da Organização A, só faziam higienização, que é o processo de limpar, o processo de tirar fita, grampo, todas as sujidades, e a gente chegou aqui com essa visão: não, não dá para ficar só em uma função, porque tem *turnover*, tem pessoas que entram e saem da empresa. Então, vamos lá, vamos exercitar, vamos fabricar, vamos criar aqui. Com isso, uma pessoa que, de repente, ficou 20 anos

fazendo a mesma função, chega aqui hoje e sabe operar um computador belissimamente. Isso tudo faz parte de todo um treinamento, então, não é só, nossa, que *scanner* maravilhoso, ele faz isso. Não, não são os *scanners*, são as pessoas. Você pode ter um computador de ponta, se as pessoas não receberem o treinamento adequado, se não tiverem um intérprete se comunicando com elas adequadamente na língua delas, não vão conseguir desenvolver e se o gestor não se sentar ao lado dos surdos e acompanhar, eles vão fingir para você que estão fazendo certo e você vai fingir que está recebendo o certo. Enfim, não flui essa comunicação. O que eu posso perceber, é isso, não é só máquina e, às vezes, o foco está ali na contratação, mas, infelizmente, às vezes, o foco de perceber, nossa, são as pessoas que fazem, ainda é algo que a gente está chegando, é algo que eu percebo que é um caminhar, mas que os gestores têm que fazer vista para isso. Não dá para chegar e falar: que *scanner* maravilhoso e não perceber que a pessoa se superou, que nem ela mesma achava que um dia conseguiria operar um computador e, de repente, ela virar, dentro da organização, o primeiro lugar no quesito de produtividade da empresa. As políticas de inclusão sempre existiram, vamos traduzir isso aqui, da teoria para a prática tem um caminho muito longo. **A gente já se sente feliz, lógico, com a contratação da pessoa surda, mas incluir não é puramente assinar a carteira de trabalho**, existem algumas etapas que a gente precisa estar alinhados, que **a Organização A precisa estar lá, apoiando**, que **o órgão precisa estar comprando essa luta com a gente também e a gente tem que caminhar de mãos dadas**. É feliz, é satisfatório ver o número, a expansão da contratação, é, mas a gente não quer só isso, a gente quer que o órgão continue facilitando e rompendo as barreiras, por exemplo, algumas pessoas, às vezes, pensam: tem um intérprete ali, o surdo está incluído, mas a profissão do intérprete é muito mista. Há o intérprete educacional, o intérprete da TV... Às vezes, o profissional que está ali não está conseguindo, de fato, tornar acessível o conteúdo para aquele surdo, mas o público que não compreendi pensa: tem um intérprete ali, pronto, o surdo já está aprendendo, ele vai conseguir terminar essa faculdade. Não, a gente sabe que é muito importante que se expanda mais, mas continuem apoiando, continuem integrando. Por exemplo, é importante que a equipe de segurança, a secretaria, as pessoas que estão ao redor também tenham um mínimo de convívio, saibam, minimamente, conseguir pedir, fugindo daqueles rótulos, daqueles estigmas que a surdez já tem. É muito bom ver essa ampliação, porque, lógico, talvez, não fosse um requisito legal de cobrar dos órgãos, das grandes empresas, que elas precisam incluir um determinado percentual de pessoas com deficiência, não fosse isso, talvez, a gente sabe que muitos projetos não aconteceriam, mas depois de ver que muitos órgãos, por exemplo, aqui neste contrato e em outros contratos da Organização A também, que os gestores, o presidente dos tribunais, recebem a equipe, reconhecem, elogiam o trabalho deles. Esse momento é algo muito forte para eles, porque é o que eles precisam. Não é só assinar a carteira, é o presidente olhar no olho deles, é eles terem uma cerimônia para serem elogiados, para serem reconhecidos. Nesse dia, você pode ter certeza, você vai chegar lá e os olhinhos deles brilharão. É isso que eles queriam, não é subir salário, não é isso, é eles serem reconhecidos, é eles serem acolhidos, se sentirem importantes e participantes desse processo.

7- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere no desempenho dos Surdos no trabalho? Por quê?

Sim, eu acredito que a perda auditiva interfere, porque, **de acordo com a perda auditiva, o surdo vai apresentar diferentes percepções, desde leitura de mundo até níveis de alfabetização, de aquisição de língua**. Trazendo esse foco para a linguagem corporativa, para o trabalho, a gente vai ter diferentes públicos, quer dizer, a gente vai ter um público muito heterogêneo, um público muito diverso, a gente vai ter colaboradores recém-saídos do ensino médio, que estão ali com as ideias fresquinhas e tudo, colaboradores que já são

formados, que tem pós-graduação, às vezes, são mais especializados do que os próprios supervisores, que os próprios gestores, você tem colaboradores que já estão há muito tempo no mercado de trabalho e de diferentes regiões, de diferentes falares. Então, essa perda auditiva está vinculada a diferentes processos, desde formativos, educativos, de vivências com a família e isso sim vai trazer uma responsabilidade grande para a gente dentro do espaço de trabalho. Por quê? Porque a gente, por exemplo, aqui, costuma ter ciclos de formação. A gente cria um *slide* e tem que pensar na necessidade de ter imagem, tem que ter isso, tem que ter aquele outro recurso para facilitar a comunicação, o entendimento para o surdo. Essa perda auditiva vai afetar em maior ou menor grau o entendimento do surdo em relação a essa proposta, se a gente entregar um material totalmente escrito, puramente, sem infográfico, sem imagem, se o surdo não tem muita facilidade com a leitura, logo, logo, ele vai abandonar esse material, se a gente acrescenta fotos, se a gente acrescenta vídeos, se a gente, no meio da palestra, faz uma brincadeira, se a gente interage, se a gente chama ele para estar lá na frente, você vai agregando isso na comunicação com ele. De modo geral, por exemplo, traduzindo isso para o nosso dia a dia aqui, há surdos que vão escrever para a gente em um português que você fala: nossa, o português está tal qual de um falante de primeira língua, mas porque foram surdos oralizados, normalmente, ou que já têm um nível acadêmico mais avançado. Essa perda auditiva interfere e os gestores têm que facilitar esse caminho para eles, um ótimo exemplo é o nosso grupo de trabalho do WhatsApp, não dá para fazer textão ou se for ter algum conteúdo denso, a gente divide em partes, coloca algumas figurinhas tentando se tornar quase autoexplicativo, coloca alguns trechos em negrito, tenta adequar ali para o português, utilizando verbos no infinitivo, tentando trazer a estrutura frasal que ele usa em Libras para o português. Nós utilizamos essa construção, porque se a gente deixar um texto cru, por exemplo, antes de a gente passar essa informação para o nosso grupo, passaram para a gente no grupo dos gestores e se a gente pegar a mensagem lá do jeito que a assistente social colocou e jogar, eles começam, lógico, a se manifestar, dizendo que não estão entendendo. Deixe-me perguntar, deixe-me perguntar, deixe-me perguntar. Então, a gente já espera, aí vamos diluir toda essa informação, vamos facilitar aqui, e a gente coloca. Se for algo extremamente urgente, a gente espera que algum dos 3 gestores consiga traduzir esse vídeo em Libras ou nós informamos que o aviso vai ser dado hoje por escrito e amanhã, pela manhã, quando eles chegarem, um supervisor vai explicar para eles. **Tudo isso causa uma necessidade de a gente pensar como o público vai receber.** A gente tem pessoas aqui com 21 anos a colaboradores que estão quase se aposentando. A gente vai tentando moldar o projeto para o surdo, para o público que está com a gente participar. Claro que a gente sabe que, por exemplo, um surdo oralizado, possivelmente, vai ter mais facilidade de acessar um cargo como supervisor. Nesta quarta-feira, acho que, efetivamente, no papel, um dos nossos colaboradores, que era da equipe operacional, vai se tornar o nosso supervisor e este momento está sendo, para a gente, muito marcante, porque a gente já passou por vários espaços que o surdo ia ter essa oportunidade de ser contratado, de ser promovido. Quando eu penso, gente, eu não tenho um privilégio a mais do que o surdo, tudo bem, eu sou ouvinte, eu aprendi Libras, eu estou aqui para facilitar a acessibilidade para eles, mas se eu consegui esse acesso, por que o surdo vai ficar sempre no mesmo lugar? Por que a gente não consegue puxá-lo? Por que a gente não consegue trazê-lo? Por isso, ter conseguido, durante esses 4 anos de trabalho, pegar um colaborador surdo do operacional e subir para supervisor, ele vai para a equipe da tarde, que só tem surdos, ele vai para essa equipe da tarde. Então, ele já era de lá e eles vão ter representatividade, é uma coisa que, para eles, faz muita diferença. Assim, a gente sabe que o surdo oralizado, de repente, vai ter uma facilidade a mais por conta da desenvoltura dele na comunicação, mas, respondendo à pergunta, não há essa diferenciação, mas há contratos que pedem, por exemplo, que não tenham surdos, porque, às vezes, os supervisores não sabem Libras. Então, eles só trabalham com pessoas com deficiência ou verificam os que não

precisam de Libras, que conseguem se desenvolver na oralização. Tem esses dois espaços, mas não há diferenciação, por exemplo, para este contrato. A Organização A precisa mandar só surdos? Não, manda quem tiver e a gente se adequa aqui, independente do grau de perda auditiva.

8- Há outros fatores que interferem no desempenho dos Surdos no trabalho?

Com certeza, a gente tem outros fatores de ordem psicossocial, o lugar de onde eu vim, a cidade onde eu moro, é difícil chegar ao trabalho. De ordem emocional, então, se o emocional deles está muito abalado, eles depositam isso na gente. Realmente, é um depósito mesmo, é como se o espaço de trabalho, o chefe, por exemplo, essa imagem do chefe, fosse, pronto, eu vou jogar ali, é a minha válvula de escape. Há outros fatores que também entram na comunicação de, por exemplo, serem mal interpretados nos outros espaços que eles convivem, de, às vezes, por exemplo, eles fazerem uma pergunta, mas a gente já sabe a origem daquela pergunta. Às vezes, foi em um *chat*, trocando conversa com um *crush*, eles perguntam: o que significa isso? A gente sabe.... aqui a pessoa está querendo dizer isso. Têm diferentes fatores ali que, dentro do trabalho, isso vai ter um peso, isso vai ter um peso, porque, às vezes, se ele tiver um nível de maturidade que ele consegue dissociar os probleminhas de casa e o trabalho, ótimo, mas a gente sabe que isso é uma falácia, isso é uma grande falácia, a gente fica sendo oprimido a fugir das emoções, acalme isso, mas não, gente, a gente é um todo mesmo e vai ter um momento que eu vou depositar isso aqui no meu chefe, mas quando a gente entende que, por exemplo, se eu termino uma relação e, de repente, eu vou ter vivências de amigos, de pessoas, o ciclo de pessoas com quem eu convivo, eu vou entender: nossa, de repente, acho que essa questão aqui seria importante para iniciar uma terapia, nossa, tem esse canal aqui no YouTube que é muito bom, que essa pessoa consegue entender a minha linguagem, mas a gente sabe que, para o surdo, isso não é uma realidade. Ou ele vem de uma cultura organizacional, empresarial que fomenta isso ou a gente vai depender que a cultura surda mesmo motive-o para isso. Quando a gente pensa, também, nossa e aí? Ele precisa acessar alguma informação, ele está com problema familiar e ele vai no YouTube, a legenda não adianta, ele vai entender imbricado as palavras, não vai ter intérprete, só empecilhos, só empecilhos. Por exemplo, a gente teve, há uns 4 anos, um grande índice de suicídios entre os surdos, um grande índice, que se tornou questão de saúde pública, porque chega em casa a mãe não consegue entender, a família finge que entende, ele finge que está sendo entendido e fica por isso mesmo. Terminou com o namorado, enfim, a pessoa vai passar por algum momento de grande estresse, e, de repente, vão chamar a polícia para ela porque, publicamente, fez um ato perigoso ou ninguém está conseguindo entender o que está acontecendo ali. **Quando a gente consegue entender que essa barreira da comunicação perpassa, não é só ter um intérprete, o surdo precisa, às vezes, dentro do quartinho dele, conseguir acessar uma informação que salvaria a vida dele, mas essa informação não está disponível para ele. Isso tem um reflexo no trabalho.** Então, têm esses fatores de ordem econômica, social, alguns costumam pedir dinheiro, de ver o gestor e falar assim: ele vai ter dinheiro para poder me ajudar. A gente sabe que os surdos, às vezes, misturam esse papel. Por isso, muitas vezes, tivemos que falar, eu sou o supervisor administrativo, porque os surdos tinham o hábito, por exemplo, de pedir para ligar na loja tal, ou imprimir um boleto e a gente pede: calma, a gente é supervisor administrativo, se o seu supervisor puder fazer isso, depois, ali no horário do lanche, se ele quiser, você pode esperar terminar o trabalho e se ele quiser fazer, espontaneamente, ele faz, mas não misture as coisas. Se você precisar, a Central de Libras está aí para isso e a gente tenta redirecionar, porque, senão, a gente acaba ficando com uma demanda grande e percebe, daqui a pouco, quando você não puder fazer um favor, você vai ser condenado por não poder atender.

9- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nesta organização? Por quê?

Em geral, o grande público da Organização A, no caso os surdos, as pessoas com deficiência, ocupam os cargos operacionais. Eles vão desenvolver atividades de manuseio com documentos ou digitalização dos processos. A maioria dos contratos da Organização A é de digitalização. A gente tem, praticamente, 70% de digitalização e os outros 30% é uma modalidade um pouco nova, um pouco recente, que é a descrição de arquivos ou, então, serviços voltados para a área da arquivologia, para área de arquivo, mas que não necessitam exclusivamente da digitalização. A maior parte dos colaboradores da Organização A trabalham na parte operacional, fazendo serviços de arquivo, seja preparo, digitalização ou validação dos processos. A gente tem algum percentual de surdos em cargos de liderança, mas ainda é pouco. Eu posso citar uma experiência em um contrato da Organização A, que é como se fosse, praticamente, uma colmeia, porque são todos surdos e, em sua maioria, oralizados, pelo menos o entendimento que eu tenho é esse, que são todos surdos e os supervisores são surdos. Tem um outro logo aqui ao lado também e nós somos os terceiros. Porém, respondendo à pergunta, têm surdos no operacional e têm alguns em cargos de chefia.

10- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?

Isso é interessante. Em geral, eles vêm de formação inicial em licenciaturas ou em cargos administrativos. Então, é quase que uma formação mais generalista. Vai ter um ou outro formado na área de sistemas, que vai estar mais parecido com o conteúdo que a gente trabalha, mas, em geral, as formações são mais generalistas na área administrativa e das licenciaturas, não tendo essa compatibilidade toda com o que eles desenvolvem. A gente tem um número grande aqui de pessoas formadas, tem um número razoável de colaboradores com formação superior. Eu percebo que os surdos que vão para a área da licenciatura, em geral, têm mais facilidade em ser promovidos ou em ter uma segunda renda, por exemplo, a maioria dos que eu conheço e, também, trazendo um pouco essa realidade para a nossa equipe, tem formação na área de Pedagogia, Libras, Letras-Libras e isso traz para eles uma possibilidade a mais de renda. Como professor, por exemplo, os surdos podem trabalhar aqui e sempre dar aulas na faculdade. Eu acho que esses surdos têm mais facilidade, porque também tem a Secretaria de Educação. Eu consigo vislumbrar mais facilidade nesse lado, agora, por exemplo, já há outros que eu fico pensando: nossa, a pessoa tem tanto talento e ainda não conseguiu uma vaga, por exemplo, como gestor de RH ou em um cargo administrativo que ela consiga exercer a função de administrador ou de motivador da equipe. Esses eu vejo que estudam, estudam... eu consegui acompanhar alguns, indo em formaturas deles, mas ainda está mais fechada essa possibilidade de crescimento do que, por exemplo, na área da educação, que é como se, de repente, acolhesse mais fácil do que esse mercado corporativo, que a gente sabe que é mais denso.

11- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

Minha interpretação é de que eles se sentem em um lugar... como se fosse uma mãe, uma mãe que acolhesse. Tem esse lugar fraterno ou materno. Eles se misturam, porque ainda que seja o local de trabalho, aqui é o lugar onde eles fazem grandes laços de amizade, que duram. Saiu de um contrato, foi para o outro e lá estão. Você não vai ver aquelas pessoas se desgrudarem. Eu vejo, olhando para outros tipos de relações que eles desenvolvem aqui, uma relação de fraternidade muito grande. Se torna a segunda família deles. É um espaço muito grande, muito nostálgico. É um lugar que eles conseguem experienciar tantas coisas, que a gente sabe que, de repente, lá fora eles não teriam essas mesmas oportunidades, seja, por exemplo, uma

palestra que é dada pelo núcleo de educação, pela psicóloga, ou por alguma novidade, algum evento, que acontece dentro da Organização A e que eles ficam deslumbrados. É tão gostoso ver a maneira como eles recebem aquilo, porque está no lugar de uma memória muito positiva para eles, ainda que fatores emocionais, afetivos ou psicológicos possam, em alguns momentos, causar algum entrave nessa relação, mas é algo muito pontual, depois os surdos se lembram: aqui é a minha casa, aqui é o meu lugar. Isso me lembra um pouco aquela máxima, que é mais ou menos o desenho da camiseta da Organização A, que é uma logo sorrindo. O professor falava isso: a Organização A é um lugar de gente feliz, de gente sorrindo. Eu brinquei com uma colaboradora, em uns dias que ela estava mais preocupada, fazendo a revisão de processos com umas expressões faciais muito tensas e eu falei: o que foi? Você está muito preocupada. Vamos colocar um sorriso no rosto, enfim, tentei motivá-la e dizer que a Organização A é um lugar de gente feliz, se for gente triste, não pode trabalhar aqui, brinquei com ela. Ela perguntou: é verdade? Aí, eu fui explicar a história do desenho e ela falou: então, está bem, eu não sabia que significava isso. É legal quando a gente traz, para os que não conhecem, ou, às vezes, não vivem também, estão aqui, mas pensam: é só um trabalho, é um trabalho. Não, calma, não é só isso, é mais do que isso, você faz parte de algo muito grande, ainda que você não tenha noção do papel que você exerce aqui dentro. **Aqui, na Organização A, a gente consegue quebrar os limites de convivência entre os surdos e os ouvintes, eu consigo vê-los fazendo amizades mistas**, por exemplo, a gente sempre teve, quer dizer, qualquer organização tem essa entrada e saída de colaboradores. Então, às vezes, surge uma vaga de manhã e a gente pergunta para alguém da tarde se quer vir para a equipe da manhã. Quando tem alguém pela manhã, tipo assim, se essa pessoa precisar vir pela manhã, porque vai compensar o horário, alguma coisa nesse sentido, eles não se sentem em outro mundo, são outras pessoas, eu não tenho contato, não conheço essas pessoas, pelo contrário, é um lugar tão íntimo, que é fácil para eles se aconchegarem, se readaptarem à rotina da equipe da manhã, por exemplo. **A gente tem alguns casos curiosos de pessoas ouvintes que começaram, por conta própria, a fazer curso, outros que começaram a aprender um pouco na hora do lanche, a gente nota que há um interesse nessa comunicação.** Esse fator, por exemplo, da manhã e da tarde, era algo que, dentro da nossa linguagem, também, a gente queria quebrar, porque a gente começou aqui fazendo um horário único, de meio dia às 18 horas. Depois a equipe expandiu e a gente precisou trabalhar com os dois turnos. Foi um medo, no começo, mas a gente pensou o seguinte: não, a gente não está se dividindo, a gente está se multiplicando. Quando aconteceu essa divisão da equipe em manhã e tarde, a gente já tinha uma experiência muito ruim antes, de outros contratos, que a gente já tinha passado, que era assim: a minha caixa, ninguém pega, amanhã de manhã ela vai estar aqui e a gente não podia ter isso naquele momento, porque o contrato estava iniciando. A gente conseguiu quebrar essa linguagem do separatismo e mostrar que é o mesmo, é o mesmo barco, a turma da manhã vai ajudar a da tarde e a da tarde vai ajudar a da manhã. Por isso, essa facilidade também que eles têm em se sentir pertencidos. Se amanhã eu mudar de horário para o período da tarde, está tudo bem, eu conheço todo mundo. A gente tentou colocar um pouco essa bandeira.

12- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

Acho que não. Em relação ao surdo, esse nível de perda, acho que não. Não me lembro de nenhum exemplo assim, que tenha facilitado ou que tenha prejudicado a permanência dele. No sentido de perda auditiva, não, outros fatores eu poderia destacar, mas não no sentido de perda auditiva, não. **A maioria dos surdos que tenho na minha equipe são profundos. A gente tem 2 ou 3 oralizados, surdos mais moderados. Isso comprova que independente**

do grau da perda auditiva, a gente consegue incluir todos. Na equipe da tarde, que a maioria dos colaboradores são surdos, há um regime de organização entre eles, que eles mesmos dizem: pode deixar que a gente consegue resolver essa dificuldade, quando nos deparamos com algum problema. Quando a gente vai ver, eles já se situaram para fazer aquela atividade de uma maneira que o surdo oralizado, o surdo moderado, enfim, eles conseguem driblar essas diferenças entre eles e chegar em um lugar comum para todos.

13- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?

Essa é uma parte interessante. Normalmente, o comportamental é o que mais vai interferir no desligamento ou na manutenção desse emprego dele e, vice-versa, naquela relação de ele pedir para sair ou a Organização A perceber que o comportamento dele está prejudicando e não vai dar para continuar com a manutenção do emprego desse surdo. Eu percebo que o comportamento é o principal fator, pois a maioria dos casos que a gente teve de desligamento foi por descontentamento com a região, por exemplo, enjoei de Brasília, não quero mais, aqui é muito parado, eu quero ir para outro lugar, quero outra oportunidade ou tenho meu namoro, estou indo para São Paulo, de uma maneira muito abrupta. Essas motivações, em geral, não têm relação com a Organização A, são muito, muito, muito externas, a ponto de a gente não conseguir, nem com todos esses laços que eles criaram aqui, fazer com que eles permaneçam. É como se fosse algo realmente maior. Eu acho que os fatores externos e os comportamentais são os principais. Às vezes, a gente fala, calma, antes de pedir a conta, calma, vamos marcar um encontro com a psicóloga para ao menos ela estar ciente que é o seu desejo, deixe ela acolher você primeiro, ver se é isso mesmo, enfim, pelo menos para o sujeito ser acolhido no sentido de calma, o que está acontecendo? Então, eu acho que tem isso: fatores externos e no caso dos desligamentos, também, os comportamentais. A Organização A tem um processo de resiliência muito, muito grande, porque a gente tem CNPJ, é uma associação, é uma empresa, mas a gente não pode pensar enquanto empresa. É difícil para nós, gestores, lidar com esses dois lados, porque a produção está ali, o fiscal, o órgão está cobrando e a gente tem uma pessoa que está em uma fase difícil, que pode durar 2, 3 dias, e, rapidamente, ela estar sorrindo, mas há casos que a gente teve, por exemplo, oito meses a um ano, um ano e meio, de ser um caso difícil de ser tratado. Então, varia muito, mas os casos que a gente tem dificuldade, normalmente, a gente trata com a equipe multidisciplinar. A gente encaminha para a pedagoga, para a psicóloga, a gente não fica sofrendo sozinho, a gente divide e verifica quais as alternativas a equipe pode facilitar para a gente nesse sentido, mas não são muitos casos, contudo, quando tem um caso, já é aquele caso que, assim, calma aí, a gente sabe que vai ficar com aquele caso, no mínimo, uns dois meses ainda, então, é um caso que a gente se debruça no sentido de tentar encontrar alternativas e de, pelo menos, dar um fôlego para você se recuperar, ufa, terminou esse aqui e no mês que vem começa um outro. Não, não costuma ser tudo muito próximo, porque, senão, fica difícil.

14- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?

O surdo tem oportunidade de crescimento profissional ainda que, de repente, não houvesse essa possibilidade de promoção. Eu, analisando o papel dessa equipe multidisciplinar, que fica lá na sede, de pedagogo, psicólogo, enfim, toda essa equipe de trabalho, ainda que, de repente, não consiga promover tantos surdos, essa equipe consegue, minimamente, fazer o papel de jogar as sementes. A gente quer que os nossos surdos passem na Secretaria de Educação, se formaram em RH, vamos lá, vamos procurar uma vaga em outra empresa também, não vamos

ficar limitados aqui. Assim, ainda que não dê para promover todos, a Organização A tem um papel muito importante de resgatar essas pessoas, de informar, por exemplo, que abriu o vestibular do Letras-Libras na UnB, a assistente social está sempre conectada com essas outras fontes, mesmo sabendo que, às vezes, a gente vai perder uns 50 colaboradores, mas, vamos lá, a gente recomeça, porque é importante que lá ele se forme também e volte ou, então, vá para outros estados e, assim, não fique limitado aqui. Então, os surdos têm possibilidades de ascensão, mas também têm que ficar espertos, espere aí, está tendo essa oportunidade aqui, você percebeu que a Organização A está tomando um outro formato? Será que, de repente, essa área de formação não é interessante para você pensar daqui a 3, 4 anos, você terminar e, de repente, olha, será que não é uma chance de trabalhar nessa área? Quem não conseguir ser promovido, no mínimo, vai ter um bom suporte vocacional para redirecionar ou direcionar sua carreira.

15- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

A gente recebeu um colaborador, eu estava de férias nesse período, a equipe da segurança falou: chegou um colaborador para vocês e os nossos supervisores, aqui digitalização e ali descrição... a supervisora foi lá acolhê-lo, iniciou o processo com ele de ensinar, de apresentar as funções, ele começou a trabalhar, isso foi uma semana, ela começou, treinou... Ele começou a trabalhar com a gente, assinando a folha de ponto e tudo ok, porque era surdo, ela colocou ali na nossa equipe, achou que era um novo colaborador. Uma semana depois, a chefe do RH liga e fala assim: devolve o colaborador para a outra equipe, porque ele é da descrição, ele não é da digitalização. Por ser surdo, a gente já pegou para a gente, mas ele era da equipe de descrição que, normalmente, não tem surdo. Então, essa modalidade dele, por exemplo, ele é um pouco oralizado, mas, possivelmente, por conta do português dele ser bem escrito, ele ter uma boa leitura, ele foi direcionado para a outra equipe, que só tem ouvintes. Isso fez toda a diferença no entendimento de que não necessariamente por ele ser surdo, ele seria da equipe da digitalização, mas isso virou um momento cômico entre os gestores, porque eles ficaram: nossa, achei que era para nós, estava esperando-o há semanas, mas eu o vi na sua. Então, ficou por isso mesmo. A gente sabe que não há uma dificuldade em adequar, mas a gente sabe que, de repente, para um ou outro tipo de serviço, um outro tipo de contrato, o nível de aquisição de língua, seja do português ou da Libras, vai facilitar mais o exercício dessa atividade. Para fechar, caso não, a organização se adequa ao longo do tempo? Sim, a gente tem esse momento dessa adequação, quando a gente também se junta com a equipe da educação e tenta encontrar alternativas. **A gente tem algo que facilita muito, que os gestores deste contrato têm formação inicial em Pedagogia. Então, todos esses processos formativos**, para a gente, é uma delícia, é encontrar a dificuldade do que não compreendeu, readaptar, adaptar. **Utilizar diferentes linguagens para a gente é o máximo**, mas a gente sabe que, às vezes, tem alguns contratos que é uma linguagem diferenciada, que o gestor, de repente, não vai ter esse jogo de cintura para repensar os processos que já estão estruturados há muito tempo. É fundamental a gente pensar que essa adequação é necessária vir dos gestores para a equipe, mas, também, intragestores é muito importante.

16- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

Essa pergunta é quase um dilema. É porque um puxa o outro: direitos e deveres. Eles têm esse reconhecimento nítido quando, em algum momento, algo está prejudicando a acessibilidade dele, seja para pedir uma comida, ele perceber que estão encaminhando áudio no grupo da

segurança, por exemplo. Às vezes, ligam e se tiver um defeito no telefone vão encaminhar no grupo e o surdo vê o áudio e fala: eu não consigo entender e, de repente, o lanche pode ser para mim. **Eu acho que eles conseguem entender que têm direitos, ainda que, às vezes, a gente precise fazer um pouquinho aquele papel de calma, vamos ler esse documento aqui? Vamos ver o que está dizendo para você tentar cobrar com algo nesse sentido. A parte de deveres é a que, às vezes, a gente, gestor, tem que ficar falando: não é bem assim, você já tem o seu direito, agora, vamos lá, sua responsabilidade, suas 6 horas de trabalho, sua produção, porque você tem que ser produtivo, chegar no horário e é quando a gente percebe que nem sempre há abertura para entender esses dois campos, mas acho que, de modo geral, também lançando luz aqui sobre o trabalho dessa equipe multidisciplinar, é importante essas reciclagens que sempre fazem com a gente, seja uma vez ao mês ou uma vez a cada 2 meses.** A vinda dessa equipe, por exemplo, é algo que oxigena essa parte principal de direitos e deveres. É algo que eles sempre se lembram: eu tenho uma responsabilidade aqui, mas, também, eles já garantiram o meu direito. É possível perceber que é algo que, por exemplo, a gente agora, só nesse projeto aqui, fazendo agora 4 anos, eu consigo, hoje, ver que a equipe conseguiu entrar em equilíbrio, mas antes não tinha um equilíbrio, era quero, quero, quero, quero, eu falo não, não é assim também, vamos tentar aqui encontrar um meio termo para os dois.

17- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

Eu acho que sim. Eles têm um acolhimento muito grande, um acolhimento que, às vezes, a gente, enquanto gestores, sabe que não vai ter, porque a Organização A é para eles. Todo esse trabalho que é feito é para eles. É para eles crescerem, para expandir essa bandeira da acessibilidade e eu acho que eles são bem acolhidos. Se eu for comparar, por exemplo, como é que eu ia pensar em trabalhar em uma empresa depois de tantos anos de Organização A, em que o desligamento, a demissão não são instantâneos? Nós vamos esgotar as possibilidades antes de fazer um desligamento, antes de pensar em um possível desligamento. Essa é uma visão que muitos gestores, quando entram na Organização A, se assustam, porque eles estão acostumados com a linguagem corporativa, que é essa de demissão em massa, não funciona cortou, não funciona, cortou e quando vê, não, não é assim. **A gente tem pessoas brilhantes aqui na nossa equipe e não fosse essa tratativa de calma, pensa, não é só o desligamento, trazer a pessoa, vamos lá, o que está acontecendo? Acolhe, encaminha para o psicólogo, volta, vamos de novo, vamos fazer um plano dos gestores com você, pronto,** nesse um mês aqui, vamos tentar diversificar com essa atividade, volta de novo, vem e quando a gente vê, pronto, lapidou, mas **essa pessoa volta** tão realizada e **sentindo que ela foi acolhida** no sofrimento dela, **ela volta** para a gente com outra gana, **com outra vontade.** Então, acho que eles têm esse espaço de acolhimento, de zelarem pela garantia dos direitos deles e acho que esse é o papel que a Organização A faz com essa equipe multi, de não pensar apenas na carteira de trabalho, mas que é a casa, de pensar que se, de repente, houver um desligamento, ele vai deixar de pagar uma pensão alimentícia e se ele deixar de pagar essa pensão alimentícia, ele pode ter alguns prejuízos junto à justiça, algo penal, nesse sentido. **É pensar todo um efeito social sobre essa empregabilidade e é quando os dois lados se apresentam em parceria, porque, senão, eu não consigo entender a linguagem do social.** Essa linguagem, acho que é o principal ponto, o ponto auge da Organização A é justamente esse, é de entender esses dois mundos, de que a exclusão ou o processo do surdo, o processo da pessoa com deficiência está agregado não só o preconceito que ela sofreu, mas há diversos fatores psicossociais que ela desenvolveu durante a vida que, no trabalho, ou a partir do trabalho, ela vai conseguir ter uma outra perspectiva e aqui é o ponto auge que a gente vai trabalhar, de eu entender que não sou eu quem vou ter esse papel de fazer o desligamento,

mas que eu posso, enquanto gestor, facilitar um pouco o trabalho do psicólogo, pois em vez de eu só dizer: não faz isso, não faz isso, não, era um bom colaborador, começou a apresentar assim, assim, assim, assim, preciso encaminhar para você para verificar alternativas. **Só de pensar nesse formato, de pensar alternativas, a gente não está fazendo o que o mundo lá fora já faz, que é fechar a porta na cara e não dar a possibilidade.**

18- Como você se sente tendo Surdos em sua equipe?

Eu tinha feito o curso de formação na Organização A e depois me chamaram para uma equipe que não tinha surdos e eu fiquei naquela, se eu não aceitar eles não vão me chamar mais, mas eu disse: desculpas, eu não vou aceitar agora porque eu queria uma equipe que tivesse surdos. Sabe aquela coisa ainda ideal, de eu quero trabalhar com surdos, isso porque eu já tinha experiência em uma instituição de ensino superior, mas eu queria ter uma equipe de surdos comigo. Eu passei a vez, um outro colega entrou, acho que uns 4 ou 6 meses depois, ligaram para mim de novo e fizeram uma nova proposta e eu perguntei: tem surdo? Eles responderam: sim, vão ter surdos na equipe. Então, essa pergunta de como eu me sinto tendo surdos na equipe é um sonho realizado, de poder ter contato com os surdos. Quando eles falam que confiam no meu trabalho e destacam algumas características minhas, eu penso, nossa, é sério que essa maneira como eu me posiciono faz a diferença para você e de perceber, anos depois, que, de repente, eu estou no caminho certo, sabe, isso é muito, isso é muito legal. Eu me sinto realizado, enquanto gestor de equipes, porque eu entrei querendo que tivessem surdos e eu não me vejo mais em uma equipe sem surdos para liderar. Eu me sinto feliz, sinto-me realizado, sinto-me emocionado e, às vezes, eles até usam uns termos, assim, paternalistas e eu falo: vamos tentar manter no nível corporativo aqui mesmo, mas a gente sabe que, às vezes, **essa relação de confiança que eles têm com a gente é algo que eles levam para esse nível familiar**, para esse lugar de ter um lugarzinho lá onde, de repente, **essa figura do chefe tem um valor emocional, humano, social, que é diferente, que é diferente dos outros lugares onde ele já passou, dos outros chefes que ele já teve** e é onde eu acho que me realizo enquanto gestor, acho que é nesse lugar.

19- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes ao trabalho?)

Sim, eu me comunico em Libras. **A gente tem os supervisores administrativos que falam em Libras também.** Em relação a essas outras formas de comunicação, eu posso colocar aqui, também, por exemplo, o formato que a gente se comunica no grupo de trabalho, a gente apela muito para o visual, as cartilhas que a gente coloca com as informações também. Eu não tenho facilidade em fazer, por exemplo, tem alguns colegas que fazem, mas, assim, a leitura acadêmica lá, muito tempo atrás, já falava para mim: não faça... eu lembrei o sinal e não lembrei a palavra... comunicação total, é quando você faz Libras e português ao mesmo tempo, que você vai escolher uma gramática em detrimento da outra. Pronto, nenhuma e nem outra. O modo como eu me comunico com a equipe, normalmente, por exemplo, **pela manhã**, quando é misto, **eu dou o recado para a equipe ouvinte primeiro, encerro e eu mesmo faço a tradução em Libras para os surdos**, porque eu não desenvolvi essa habilidade de falar e sinalizar ao mesmo tempo, mas sim, eu me comunico em Libras e as informações que eles têm sobre o trabalho, normalmente, a gente sempre frisa que, **se for por texto no WhatsApp, a gente vai fazer essa adaptação e no outro dia a gente vai comunicar presencialmente, traduzindo.** Se necessário, um caso urgente, a gente vai encaminhar um vídeo, mas isso se

tornou raro, depois que a gente começou a adaptar para o texto e eles acessam, também, as informações do trabalho a partir dos módulos de treinamento que a gente faz com eles.

20- Você se sente preparado para se comunicar com os Surdos? Por quê?

Tem uns momentos que são... por exemplo, quando eu estou em um momento de muita estafa, está chegando, no finalzinho do mês agora, do dia 25 para frente, que é quando eu estou fechando relatório, enfim, eu peço para direcionarem as atividades que seriam para mim, eu passo para os outros gestores, porque, às vezes, eu não consigo dar a atenção que eles precisam e, às vezes, a informação é pontual, é para fazer uma atividade que vai virar ali, do certo para o errado, e isso pode prejudicar todo o andamento do fluxo. Então, assim, eu me sinto preparado para me comunicar com eles, gosto, por exemplo, de perceber o meu limite de atuação, às vezes, quando é alguma palestra, gosto, eu gosto dessa coisinha técnica, formalzinha, o mundo do trabalho para mim está em um lugar santo. Quando tem palestras, enfim, eu já quero pegar tudo o que for de palestra para eu atuar com eles, mas, por exemplo, às vezes, se for algo que precisa de uma desenvoltura, se for um bate-papo, que é algo mais informal, eu peço para um supervisor que já tem um jeito de conversar com eles que é mais, o jeito surdo, leve, descontraído, como se estivessem em uma mesa de bar, que, às vezes, eu não vou ter tanta facilidade em acessar ou, então, por exemplo, às vezes, eles me procuram como quase um mestre, um monge, que eles vão receber um conselho e, às vezes, eu estou em um momento de turbulência, de um monte de tarefas para fazer e é quando eu penso: calma, ele está precisando de mim agora, enfim, fecho tudo e falo: vamos conversar? Pode ser 5 minutos, mas eu vou dar atenção para ele nesse tempo e, de repente, às vezes, só de eu ter conseguido mostrar, calma, olha só, você só está enxergando esse lado aqui, tem que enxergar essa possibilidade e foi quando a surda, semanas depois, falou: naquele dia lá, eu já nem lembrava mais, eu estava tão imerso em outras questões burocráticas administrativas, e quando ela falou: naquele dia, eu estava pensando em cancelar e, de repente, ter o desconto no salário, e eu falei: não, vamos encontrar alternativa e ela falou: pois é, naquele dia você me apontou uma alternativa que eu não estava pensando e eu falei: pronto, a gente, enquanto pode ser um facilitador aqui, é mais fácil ainda porque, senão, a gente sobrecarrega a sede, porque são poucos profissionais para quase 1000 pessoas que a gente tem só aqui em Brasília. Então, respondendo à pergunta, **eu me sinto preparado para me comunicar com os surdos**, o que eu ressaltei são apenas questões pontuais de, às vezes, dizer: calma, eu não consigo dar atenção agora, não, não estou com foco ou não estou emocionalmente bem para fazer esse atendimento, que é quando eu passo para outro gestor, mas é uma questão mais emocional mesmo, afetiva, para não prejudicar o que ele tem para dizer, repassando essa função para outro colega atender.

21- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na equipe e na organização? Como?

Eu não quero nem saber, vai ter alguma coisa, pronto, coloca os meus meninos. **Eu quero vê-los voando, sabe, vai, é para você este momento, vai, jogue-se, eu quero vê-los alcançando outras possibilidades, eu quero isso. Não é só eles chegarem, baterem o ponto, é o papel da educação....** tem que ter algo além disso aqui, tem que ter uma nova etapa adiante. Por que eu insisti tanto em curso de formação com eles? Para a gente ter uma equipe muito boa, preparada para fazer o nosso trabalho, mas, ao mesmo tempo, para quando ele chegar em outro lugar, por exemplo, ele está aqui hoje, amanhã, de repente, o contrato termina e ele vai para outro lugar, mas ele **vai ter um entendimento total do fluxo de produção**. O que a gente compartilhou com eles foi quase em nível de gestores, **tendo o entendimento do fluxo, eles podem ir para qualquer outro lugar, qualquer outro tipo de**

atividade que eles fizerem, administrativa ou que tenha fluxo de produção, fluxo de trabalho, dentro ou fora da Organização A, **que eles vão entender: nossa, aquilo ali primeiro, isso aqui depois, eles vão conseguir costurar essas etapas** e pensar que quando a gente forma um surdo, de repente, foi para São Paulo, foi para outros lugares, não, mas a gente formou aqui, ficou algo ali, ou, por exemplo, se ele chegou em outro lugar e ele não está tendo o treinamento que ele merecia, ele vai cobrar isso, ele vai falar: meus gestores anteriores me informaram o que eu precisava fazer, eu não estou conseguindo entender isso aqui. **A gente não só os educa para fazer a atividade, mas reeduca para, corporativamente, eles entenderem que têm que estar cientes das etapas e dos processos** de qualquer coisa na vida, que tenha um passo a passo, **de que eles têm que ser informados sobre isso e de que eles fazem parte de cada uma dessas etapas.** Teve outros dois colaboradores nossos, que ficaram pouco tempo, mas se tornaram supervisores em outros órgãos... Nossa, que lugar é esse? Vê-los saindo para desenvolver essa função ou outros surdos que saíram porque foram para a Secretaria de Educação ou conseguiram oportunidade melhor em outro estado, ver isso, ver essas oportunidades se abrindo para os surdos, nossa, eu me realizo demais. Pode ser uma andorinha ali, mas eu sei que um vai trazer outros e a gente sempre fica colocando isso. De repente, na oportunidade que eu tive, eu trouxe alguns, eu trouxe uns 10 e esse daqui que foi, ele vai levar mais cinco para onde ele estiver. Essa visão de não vá sozinho, faça as pessoas irem também, suba junto com as pessoas, carreguem-nas. Você foi para coordenador, puxe alguém para supervisor, essa sua vaga aqui vai ficar vazia, não, chame mais um surdo. Essa visão, para mim, é tudo. É quando eu consigo ver que isso acontece de verdade, a inclusão acontece, não está só aqui no ideal, no que pode acontecer, não, ela está aqui para provar que é verdade. Inclusive, a gente está finalizando uma etapa agora, com o momento do Rodrigo, que é o nosso novo supervisor, a gente já tinha um material antes, de acolhimento com os outros setores, mas a gente fez um especializado, agora, para as equipes ao redor entenderem como vai ser o tratamento com um supervisor surdo. A gente pensou justamente isso, já teve momentos que, nas outras equipes que a gente trabalhou, de a gente ver um surdo chegando para ser promovido, nossa, teve lugares que eu cheguei que a surda, a colaboradora surda, sabia mais do que, talvez, o próprio gestor, fiscal do contrato. É muito talento para ser desperdiçado, para não ser nem remunerado para isso. Houve uma tentativa de promoção e engavetaram, porque não seria possível atender o telefone, sendo que era simplesmente fazer um cadastro lá e eu falei: gente, o problema é o telefone? Passa o ramal para mim, todas as ligações que tiverem, tudo bem, eu já atendo 300 e eu vou atender 600, passa esse ramal para mim. **Só focam nas dificuldades, no momento de incluir, a gente não está falando sobre gastar, a gente está falando sobre treinar, a gente está falando sobre acolher.** Quando a gente conseguiu aqui essa oportunidade, a gente conseguiu ver que, lógico, tem um papel da Organização A, tem um papel do colaborador que também se esforçou, mas o órgão, o nosso fiscal aqui, consegue entender que, talvez, a gente vá ter essa ou aquela dificuldade, mas vamos nos preparar para isso? Eu falei: a gente já está preparado, a gente criou toda uma estrutura, já tem material, já está mandando imprimir. A gente não quer ter impedimento, mais um dos tantos que a gente já viu. Quando a gente fala: vamos promover um surdo? Eu não deixo nem a pessoa me trazer o “mas”. Nós vamos promover um surdo, vai funcionar assim, assim, assim, assim, tem alguma coisa a dizer? Não. Assim, ela já poupa o nosso tempo, porque eu já não quero nem que criem empecilhos para isso acontecer. Eu luto, ferrenhamente, para mostrar, gente: vai dar certo, vamos treinar, vamos criar esse material para poder acolher e fazer o melhor possível e na esperança, também, que outros contratos, assim como a Organização A está expandindo, a gente tem essa esperança de que outros gestores vejam: olha, é possível, e para o surdo faz toda a diferença. É um deles que está lá e quando a gente pensa, por exemplo, nesse lugar corporativo de liderança, eu trago na minha memória algumas gestoras, alguns líderes que me marcaram muito e que estão aqui na minha

essência, que eu trago comigo nessa caminhada, ainda que, unicamente, talvez, por inspiração, mas trago e quando a gente pensa: esse gestor surdo, que está entrando, quais são as vivências dele? Quais são as referências dele de chefe? Quem são os líderes surdos que ele conhece? Se é que ele conhece algum líder surdo. Talvez ele vá trazer referências religiosas, da comunidade que ele pertence, talvez ele vá trazer uma grande pesquisadora surda que a gente tem, que seja referência para ele. As nossas referências vão ser totalmente diferentes, mas, em algum momento, vão ter que nos aproximar e nos fazer entender, calma, não é só mais um surdo, quer dizer, não é só mais um gestor, é um gestor surdo. Esse é o meu diálogo, nesta semana, agora que um gestor surdo está entrando. Vai ter muita mudança, a gente ainda não consegue vislumbrar quais, mas o fato de ter um gestor surdo e as vivências que ele vai trazer para a gente vai ser algo muito inaugural e, às vezes, eu olho para esse lugar inaugural, de pensar como é que vai ser e, às vezes, dá um susto, porque começou agora, mas como é que vai ser? O que vai acontecer daqui para frente? Quais são essas referências? Eu luto para esses espaços de inclusão, desde uma mensagem no WhatsApp, tudo, quando eu vejo que algo pode ser um empecilho, gente, vamos tirar, apague isso, essa frase não está boa. Por exemplo, nesse material que a gente estava produzindo, quando o surdo tiver dificuldade na comunicação, ele vai lhe dar alguns toques, mas ele entenderia errado o que significa dar alguns toques, por isso, a gente tirou. É sempre bom estar atento a tudo isso em volta.

22- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos na equipe? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?

Antes a gente tinha um problema com isso. É algo que até dentro da Organização A acontece, quando eu falei sobre aquela questão de manhã e tarde, sobre a equipe entender que somos todos um, eles faziam muito essa separação de surdos e ouvintes. O chefe puxa o saco dos surdos e os surdos, em algum momento, diziam: não, você só prioriza os ouvintes, você tem preconceito com os surdos. Eles faziam muito isso. Em relação aos colegas, às vezes, há essa separação de como se fosse o grupinho dos surdos e o outro grupo aqui, mas a gente conseguiu, aos poucos também, essas coisas que, às vezes, trazem um berço lá na cultura organizacional, é difícil a gente chegar, por exemplo, que nem eu, que cheguei em um lugar que os surdos utilizavam tal sinal e eu falei: não gente, mas o sinal não é esse. Só que não adiantou, eles usam esse sinal até hoje porque está lá dentro da cultura deles. **A gente foi conseguindo fomentar essa troca entre os colegas a partir das duplas de trabalho.** Há 2 anos, devido à pandemia, a gente não consegue mais fazer esse tipo de formato, por conta do distanciamento, que tem que ter, mas **a gente trabalhava com duplas nas equipes de trabalho. Era sempre um surdo e um ouvinte.** Eu não sei me comunicar, a gente vai aprender e a gente vai facilitar essa etapa de vocês e tiveram duas duplas que ficaram surdos-surdos e as demais, surdos-ouvintes. A maneira como eles adotavam de se comunicar, a gente só explicava o procedimento. Eles começaram a fazer e vez ou outra tinha algum momento crítico que o supervisor, que a gente precisava acessar e tratar entre eles, mas foi uma comunicação, assim, dessa mesma forma como eles foram aprendendo Libras, um ou outro, nem que fosse um sinal ou outro, eles tentavam facilitar, ou escrevia, quando a gente não estava próximo ou chamava a gente para interpretar, sempre houve essa dinâmica, essa troca entre eles. Às vezes, acontecia esses embates de alguém está sendo priorizado, o grupo surdo está sendo priorizado, e a gente quebrava essas estruturas para eles pensarem, gente, as regras que estão aqui valem para todo mundo, vamos cortar isso, é algo que a gente tem que estar sempre atento para perceber. Por exemplo, a gente tem o setembro azul, que é um mês todinho de festa para os surdos em comemoração ao dia da língua de sinais e vários marcos

que a gente tem naquele mês e a gente tem em dezembro também o dia da pessoa com deficiência, porque a gente tinha jogado tudo no meio, os dois dias ali no setembro azul e eu percebi, gente, isso aqui vai dar problema, porque o surdo tem uma visibilidade maior na TV, fica um mês inteiro e a pessoa com deficiência não está tendo esse espaço. Vamos separar, que quando tiver dos surdos todo mundo participa e quando tiver das pessoas com deficiência todo mundo participa. A gente conseguiu, nesse momento, também, quebrar isso: surdos e ouvintes, vamos lá, toda a equipe integrada. Há duas semanas, estava ocorrendo uma divergência entre surdos e ouvintes, pois o ouvinte estava tirando a máscara para falar com o surdo. Só que, primeiro, o surdo não vai entender nada, porque ele não conseguiu fazer leitura labial, e o surdo está vendo essa situação como um desrespeito, por conta da pandemia, tanto que me procuraram para relatar esse incômodo. A gente do lado, próximo, relativamente próximo, falou: qualquer tipo de informação, não consegue escrever, não estão conseguindo estabelecer essa comunicação com o surdo, não faça isso, porque está de mal tom para eles e esta semana eles já conseguiram se entender melhor, mas isso vez ou outra acontece, esse problema na comunicação, mas a maioria tem interesse em romper com a barreira da comunicação, até porque um serviço precisa do serviço do outro e a gente fez isso muito estrategicamente, mesmo que gere algum atrito, mas, também, algum sinal ele vai aprender, nem que seja o sinal de *scanner* ou de digitalização, ele vai aprender.

23- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

Pode acontecer alguma dificuldade, cotidianamente, no uso das ferramentas, dos computadores, de repente, aparece uma informação nova, que ele desconhece, pode surgir, de repente, sei lá, mudou o vale alimentação, que era recebido em dinheiro, vai para o cartão e isso gerar uma dificuldade coletiva, uma especulação, mas no sentido de trabalho mesmo, acho que são mais os rompantes, o imprevisto, a luz acabou, não consegui chegar ou estava em um atendimento antes de vir para o trabalho e isso vai me causar atropelo para conseguir chegar no horário, questões de uso de computador. Eu acho que são mais essas barreiras e para a inclusão dos surdos na Organização A, de modo geral, antes de acessar o posto de trabalho, eles fazem um treinamento tanto de GED, que é essa parte de gestão eletrônica de documentos, quanto têm acesso a informações sobre contracheque, a rotina administrativa de um departamento pessoal. Eles podem entrar com dificuldade de entender isso na prática ou vão entrar trazendo alguns vícios, que dentro da Organização A vão ter que mudar, talvez, essa possa ser uma barreira que ele precisa se dissociar, pois vem com mentalidade de ensino médio, somos amigos, quando, na verdade, no trabalho, a gente vai tratar isso de uma outra maneira, você vai continuar tendo os seus pares, seus amigos, você vai fazer amizades aqui dentro, mas não é só para isso. Usos e costumes, eu acho que esse ponto aqui que veio agora é uma máxima, usos e costumes, de entenderem regras, de entenderem formatos de organização, de entenderem direitos e deveres, privilégios e, de modo geral, isso é algo que precisa ser sempre evidenciado, sempre evidenciado, porque causa muito ruído na comunicação com os surdos, especialmente, desde costumes de coisas mínimas, às vezes, sobre ficar falando no celular na hora de trabalho, assim, dá para ter uma lista imensa, mas, de modo geral, um quesito, que é uma barreira para a inclusão efetiva, são **os usos e costumes, os comportamentos**, volta para aquela questão de comportamentos. **Aqui já não vai nem tanto da língua, vai mais dessa cultura mesmo de alguns usos e costumes que, dentro do mercado de trabalho, ele vai ter que entender que as coisas não são bem assim.** Acho que eu destacaria essa como a principal.

24- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

A gente tem, dentro desse acolhimento que é feito inicial com a equipe, esse momento de entregar material para facilitar a comunicação com os surdos, mas a sede também tem **um programa de educação**, que eles fazem **para inserir os colaboradores que têm interesse em fazer o curso de Libras cedido pela própria Organização A**. Ultimamente, não ando acompanhando muito como está funcionando, mas eu sei que tem um cadastro, depois abre turma, tem um professor fixo para dar essas aulas e eu sei, também, que tem um material, que está sendo divulgado no ambiente *online*, com esses cursos, nessa área de Libras, que visa justamente isso, incentivar essa comunicação para facilitar o cotidiano da equipe de surdos.

25- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

Essa área de comunicação perpassa por nós, mesmo que a gente nem saiba, porque com tudo a gente está comunicando, por exemplo, criamos um material, isso aqui está dizendo para quem? Para quem está acessível e para quem não está acessível? **Pensar esses processos de comunicação**, a gente vai fazendo isso de uma maneira muito instintiva e **vai da formação ou da própria sensibilidade em poder comunicar para vários públicos, que a gente vai criar estratégias** a mais ou a menos para atender a maior gama de pessoas. **Eu acho que a presença de um profissional da área de comunicação iria trazer tanto uma performance no sentido de ter acessibilidade para todos os públicos** ou para maioria deles, **para facilitar, mas, também, eu vejo que muitos conflitos na área de gestão surgem por questões de comunicação**, de arranjos da comunicação. Hoje eu já consigo tocar isso de uma maneira mais fácil, mas trazendo um exemplo, eu estava com um outro supervisor na época, a gente estava com dificuldade com um determinado colaborador, já era o segundo momento que eu me sentava com ele para conversar e falar: tal, tal, tal, com esse jeito todo formal, corporativista, uma linguagem assim, tal. Quando aconteceu novamente, eu passei para o supervisor e falei: não vou tratar mais dessa situação, vou pedir que você intervenha da maneira que você achar mais adequada. Eu fiquei surpreso com a maneira como ele se comunicou com o colaborador, no sentido de sair desse lugar de CNPJ, de falar como o chefe. Ele acessou o colaborador utilizando gíria, foi o momento que o colaborador o enxergou de uma maneira como ele precisava ser ouvido e não deu outra, a conversa durou 5 minutos e surtiu todo o efeito que a gente precisava. Nem sempre nós gestores temos essa facilidade de comunicar aquilo que estamos querendo, às vezes, a comunicação está em um nível mais enérgico, às vezes, tem que descer o tom, às vezes, a fala não está adequada para aquele público. Eu vejo a comunicação nesse lugar de perpassar várias linhas do que a gente faz. Então, eu vejo que sim, há a possibilidade de contribuir muito nesse papel da inclusão dos surdos tanto nos materiais quanto nas questões de acolhimento, de que, às vezes, o gestor está falando uma língua e o colaborador está entendendo outra e a gente está mandando um monte de gente para a sede da Organização A com questões que, às vezes, eram 10 minutos, de tentar conciliar, ali, o interesse de um e o interesse do outro. Às vezes, isso fica muito nas costas dos gestores de ter que resolver tudo ou acaba engessando, enfileirando muita gente lá, nos outros núcleos, para poderem lidar com essa demanda de comunicação, mas sim, eu acho que sim, e pode ajudar justamente nisso. Eu gosto de pensar em padronização de materiais ou em estilos de comunicações diferenciados, abordagens diferenciadas tanto nessa comunicação estética quanto nessa comunicação coloquial, no dia a dia, em uma sala de reunião, por exemplo. Eu acho que sim, eu acredito muito nessa diferença que os profissionais de comunicação podem fazer.

26- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

Eu acho que **optar pela linguagem visual é o principal**. Apelar para tudo isso, mas, lógico, não exageradamente no sentido de excesso de cores, não, mas eu digo no excesso de formatos, de possibilidades, **como infográficos, mapas, fotos, tudo que visualmente for possível expandir, para os surdos, é um ótimo aliado** na compreensão, no entendimento dele e **nesse intuito de ações de comunicação para interagir**, como as mídias sociais. **As mídias sociais, para eles, são o máximo**. Qualquer canal que clique ali e o surdo consiga entrar dentro daquele mundo, nossa, e é onde eu vejo que não tem idade, de quem tem 20 a quem está quase para se aposentar, eles interagem, eles interagem. **As mídias sociais**, hoje, ainda mais o Instagram e a última que está na moda, **eles usam muito**, eles consomem muito e **o interessante é a gente ver que essas mídias acabam se tornando canais de comunicação para eles**, de obtenção de informação que, às vezes, eles veem quase que cegamente. Está ali absorvendo a informação e disparam sem muito filtro, mas, de qualquer forma, é o espaço que eles têm para se comunicar, para interagir e **eu acho que as mídias sociais são as grandes ferramentas para associar essas ações que podem contribuir com a comunicação**.

27- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

Eu posso destacar que quando eles estão satisfeitos, **quando eles se sentem bem**, quando eles **se sentem realizados com o que eles estão fazendo, dá para perceber um clima de paz. Eles se sentem acolhidos, saberem o que estão fazendo, não tem tumulto, não tem muita movimentação, aquela movimentação negativa, eu digo, de dispersão**. Eu torço para que eles se sintam emocionalmente confortáveis no espaço em que trabalham e no qual, de alguma forma, eu desempenho o papel de gestão. Lidar com esse papel emocional é uma responsabilidade muito grande. **Eu acho que tem um fator motivacional que muitos gestores deixam de lado e trabalhar com pessoas com deficiência, com surdos, requer isso, com qualquer pessoa, na verdade**. Às vezes, a gente faz o motivacional quando, na verdade, nós, gestores, estamos precisando do motivacional também, mas a gente precisa criar ferramentas para que eles sintam esse local de aconchego. Durante a pandemia, muitos colaboradores reclamaram que a gente... porque aqui era o abre-alas do carnaval, era a nossa equipe, às vezes, até as colegas lá da sede falavam: nossa, vocês fazem festa demais. Tinha dia disso e daquilo, a gente criava, eu vasculhava e achava na internet algum calendário para nós termos algo motivacional, para brincar, não precisa nem ter festa, mas vamos fazer algo sobre isso, vamos criar o dia do elogio, as pessoas só reclamam, vamos criar uma caixinha aqui, onde será só elogio. Pensar que **a gente tem um papel de motivar, de trazer** para esse lugar de saúde mental ou de **bem-estar social no local de trabalho** é muito importante. **Os esforços são para que eles se sintam bem acolhidos, mas dá para perceber que eles sentem falta, por exemplo, daqui a pouco esses desenhos que foram feitos, todos aqueles aparatos estéticos vão sumir e, às vezes, some também um pouquinho o sorriso no rosto deles**, porque já não vai ter mais uma dinâmica, já não vai ter mais um momento divertido dentro da equipe. Eu busco essas respostas a partir das demandas que eles trazem também. Poxa, vamos fazer algo, está na pandemia, mas vamos fazer algo nem que seja só representativo, só para a gente ter algo para sonhar, enfim, para viver algo diferente.

28- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

Eu acredito que ocorre inclusão social, com certeza, e quando não ocorre, a gente vai lá para lutar para que isso aconteça. **Às vezes**, é como eu falei lá no começo, **pensar que a gente já visa fazer um trabalho diferenciado**, dentro desse mundo do trabalho, **pensar que a gente é um CNPJ, mas somos uma associação e que tem todo um viés diferenciado**, o tratamento desses colaboradores, que não são apenas carteiras de trabalho assinadas, faz-me pensar que dentro do que a gente vive, isso, talvez, seja o início de um ideal, mas eu não quero pensar que é isso, eu não posso me acostumar a pensar que essas práticas, essas estratégias que a gente cria sejam já um lugar alcançado. **Eu prefiro pensar que é um caminho e que a gente vai ainda se deparar com outros tipos de dificuldades e vamos sanar essas dificuldades que surgirem**, mas, vez ou outra, **a gente vai se deparar, talvez, com alguns empecilhos para essa inclusão**. Às vezes, eu fico pensando, a gente elaborou um material para encaminhar aos surdos quando vinham para cá. A gente, agora, está querendo elaborar algo um pouquinho mais. Aquele cartão que normalmente vem a localização, que a pessoa clica e vai abrindo, aquilo lá tinha o contato dos gestores, o mapa, para a pessoa conseguir acessar o site da Organização A, enfim, naquele cartão ela já ia ter várias informações e agora a gente está pensando em melhorar, de alguma maneira, por exemplo, filmar o local que ela pegar tal ônibus, ela vai descer, orientar o que ela fará a partir dali, porque nós tivemos um problema há dois meses e um caso, às vezes, pode ser um ponto chave para abrir algo ao coletivo. Eu penso que se surgirem alguns momentos delicados, a gente vai ter que repensar a nossa prática e sair desse ideal: eu achava que isso aqui estava certo, mas essa prática de hoje, daqui a três meses, já não funciona, porque vem um outro surdo. Então, **eu prefiro pensar nisso, que a gente está em um caminho**, que é legal, que está dentro do que eu acho que minimamente pode ser ofertado com segurança, com qualidade para esses surdos, **mas não quero pensar como um local que fincamos a bandeira, já estamos aqui, não, estamos com a bandeira nas mãos e, aos poucos, ainda vamos continuar levando-a**.

29- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?

Não. Essa é uma pergunta que nem vou dar muita volta. Falta reconhecimento, falta empatia, falta muito ainda. Eu posso trazer algumas experiências aqui de outros espaços que eu já trabalhei com surdos, porque nós fomos muito acolhidos aqui neste projeto, que a gente está hoje, de não sentir indiferença, de não sentir um tratamento diferenciado, mas em outros espaços nem sempre foi assim. A gente percebia que o preconceito era nítido por sermos da equipe da Organização A, por serem pessoas com deficiência, fez-me pensar que o fator de exclusão já está nesse olhar, em como você enxerga aquelas pessoas que vão desempenhar aquele trabalho. Daí, quando a gente percebe que, havendo diferentes contratantes, os surdos, a equipe da Organização A conseguia desenvolver um trabalho se não, melhor, ou em um nível ainda melhor do que era apresentado por outras pessoas, a gente percebe a vontade deles de, realmente, estarem ali e desempenhar o melhor papel. Então, a resposta é não. A sociedade **ainda não acredita no potencial dos surdos como profissionais**, todos os elementos de acessibilidade que se referem aos surdos, desde a janela de intérpretes, os locais onde têm surdos, falta, falta muito ainda para a gente chegar em um lugar onde a sociedade ouvinte vai acreditar no potencial dos surdos, **porque, quando acreditarem, a gente vai ter muito mais pessoas promovidas, muito mais chefes, muito mais professores, muito mais pessoas trabalhando no RH, que são surdas, e que, com certeza, vão desbaratinar muitos de nós ouvintes também**.

30- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

Sim, eu sou otimista e vejo mudanças nos espaços, nos espaços públicos, aumentou muito a presença tanto de surdos palestrantes quanto a presença de intérpretes também. Eu acho que a gente está abrindo os horizontes, hoje nós já temos canais de TV que tem, no mínimo, alguma programação diferenciada dedicada ao público surdo ou um programa comum, mas que tem a janela em Libras, pelo menos duas horas do dia, porque parece que surdo só vê TV Câmara. Pelo amor de Deus, surdo também quer ver programa de fofoca e saber o que está acontecendo. Eu vejo alguns pequenos *starts*, pequenos, enxutos, mas eu acho tão bom destacar esses pequenos passos, porque são as pequenas mudanças que vão, aos pouquinhos, fazendo diferença. Serviços de acessibilidade que tem oferecido e ganhado muito com o avanço também da tecnologia, todo tipo de tecnologia assistiva pode ajudar. Aumentou muito a quantidade de *software* que tem saído para facilitar a comunicação. Eu vejo pessoas que estão empenhadas e criando ferramentas, criando possibilidades, na área da gramática, na área da linguística, também estão saindo pesquisadores e desenvolvendo sinais em Libras que a gente nunca pensou, sei lá, sinais muito específicos de determinada área de pesquisa, de determinada disciplina e isso vai ser trazido para dentro das escolas e os alunos que estão na sexta série vão aprender isso e já vão fazer um ensino médio diferenciado, vão conseguir concorrer com quase, quase não, mas vão conseguir concorrer a provas com nível maior de igualdade. Eu acho que é isso, vejo pequenas mudanças, como essas que eu falei, mas são pequenas mudanças muito positivas, muito positivas, *software* ajuda, pesquisadores ajudam. São essas pequenas mudanças, às vezes, um artigo, que alguma pessoa criou, só de ser divulgado já gera um olhar: eu não sabia que tudo isso existia, a prova do Enem, que teve como tema da redação os surdos. As pessoas nem sabiam que os surdos existam. Todas as coisas que chamam atenção, ainda que, por vezes, até distorcida, como, por exemplo, um intérprete que ficou famoso porque fez muitas caras e bocas e a mídia achou engraçado aquilo. É meio patético, mas, assim, quem é o intérprete de Libras? O que ele faz? Qual a função dele? Trouxe um olhar. Vamos olhar para o ponto positivo, que trouxe visibilidade. O intérprete que chorou, que se emocionou na CPI, ganhou visibilidade, é alguém que está sendo visto em prol de um trabalho que é para o surdo, o surdo também se emociona, o surdo também vê jornal, o surdo também quer ver outras coisas. É isso, eu acho que tem pequenas mudanças, mas são essas pequenininhas mesmo que a gente quer ver. A gente não está querendo também que o mundo, de um dia para o outro, mude, são essas pequenas mudanças que vão, daqui a 5 anos, apresentar outras maiores, daqui a 10, e a gente vai estar aqui, espero, vivo para ver este mundo ainda melhor.

31- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Eu gosto deste momento, desta oportunidade, não sei como eu fui o escolhido, entre as possibilidades que a Organização A tinha, veio chegar até mim este convite, a partir de você, mas eu gosto de pensar que é este momento aqui, que é a sua pesquisa, que é a sua colaboração, que é o seu olhar, este momento que você chegou até a nossa associação e a gente vê o quanto estamos conectados, de alguma maneira, e que todos nós estamos, alguns mais, outros menos, ou você, na parte acadêmica, a gente aqui na parte de trabalho, a gente unir cada um dentro do seu nicho de trabalho, dentro da sua função, algo que vai destacar a necessidade da comunicação, que foi o que a gente falou aqui hoje. Eu fico feliz por ter participado, pelo convite ter chegado e desejo sucesso na pesquisa e fico grato que o projeto da nossa equipe tenha entrado e recheado um pouquinho a sua pesquisa.

APÊNDICE L - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte colega de trabalho de Surdos na Organização A

1- Qual o seu e-mail?

-

2- Qual a sua formação?

Eu sou pedagogo, pela Universidade Católica de Brasília (UCB). Eu tenho pós-graduação em Orientação Educacional, Atendimento Educacional Especializado, Libras e Psicopedagogia. Além de cursos de capacitação na área de Libras.

3- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais? Você já havia trabalhado com Surdos nessas organizações?

Eu já trabalhei em outra instituição que tinha surdos, mas porque também era uma instituição voltada para pessoas com deficiência, mas, em geral, há dificuldade em encontrar surdos incluídos no mercado de trabalho. Você pode encontrar, mas a quantidade é mínima, por exemplo, eu já atuei como professor da Secretaria de Educação e a quantidade de professores também é pouca, como professor substituto temporário. É pouca a quantidade de professores surdos. O que dificulta a inclusão é o processo de comunicação dos surdos. Esse fato gera dificuldade de inclusão dos surdos no mercado de trabalho. Geralmente, encontramos mais surdos se for em um hospital, como o Hospital de Base, na limpeza, mais em atividades que não precisam ter tanta fluência comunicacional.

4- Há quanto tempo você trabalha nesta organização? Há quanto tempo você conta com Surdos como colegas de trabalho?

Há 8 anos e sempre com a presença dos surdos. Hoje eu estou em um dos contratos da Organização A como classificador, técnico em classificação de documentos. Nesse contrato, há duas colaboradoras surdas, uma utiliza Libras, adotou o bilinguismo, e a outra faz leitura labial e não tem nem conhecimento da parte de Libras, mas uma depende de alguém que faça essa mediação em Libras. Hoje, em Brasília, quem mais contrata surdos é a Organização A. Há outras instituições, empresas que estão começando a despertar, voltadas também para a área documental, mas quem contrata mesmo, que eu percebo no dia a dia, é a Organização A, para a digitalização.

5- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

As duas vertentes. Pela Lei de Cotas, que não é cumprida no regular, e a Organização A vem, há essa oportunidade, tem essa grande demanda e a Organização A aproveita, **mas também por conta do profissionalismo dos surdos. Uma das situações que eu gosto de falar é a questão da atenção, da concentração, por não ter audição, não ser ouvinte, a percepção dos surdos é mais focada.** Às vezes, está todo mundo no computador ou na higienização, nas etapas da digitalização e o surdo está concentrado na máquina,

digitalizando, fazendo a leitura do documento digital, normal, e só vai sair do foco se alguém chegar na frente dele e fizer uma sinalização visual. Nesse caso, ele terá, lógico, a percepção, mas a percepção auditiva, por ele não ter, ele desenvolve a capacidade de concentração e em relação à quantidade também documental, os surdos dão respostas muito rápidas para concluir um determinado trabalho. Os surdos são bem produtivos. Eu já atuei como técnico de orientação profissional voltada para a pessoa com deficiência e uma das dificuldades, da justificativa que o mercado traz, que o RH traz é que, infelizmente, para contratar o surdo, geralmente, tem que contratar mais um profissional que, no caso, é o intérprete. Então, eles falam que o financeiro de uma empresa vai ter muito gasto, o gasto vai ser alto, mas, na minha percepção, eu vejo o seguinte: por exemplo, um comércio, um supermercado, que precisa da quantidade de um deficiente, um ou dois, se ele contratar um intérprete e dois surdos, ele já vai atingir a lei de cotas, realizando a inclusão e procurando também incluir novos clientes para o comércio dele, tornando-o acessível. Só que, infelizmente, não tem esse acesso de informação, essa abertura para a percepção tanto de mercado de trabalho quanto de mercado de lucro também, que pode vir a ter.

6- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere no desempenho dos Surdos no trabalho? Por quê?

Sim, tem interferência. Essa questão da concentração tem interferência, a questão da realização da atividade, por exemplo, se pegar um surdo parcial, agora, no momento, eu estou tendo mais contato com uma surda parcial, oralizada. Ela tem dificuldade com a parte auditiva e com a escrita, a maioria da comunidade surda tem dificuldade com a escrita. Muitas vezes, ela pede para traduzir uma determinada palavra para Libras. Esses tempos, ela não estava nem pedindo, porque como eu tenho o domínio em Libras, eu contextualizo muitas palavras para ela. Eu perguntei para ela: por que você não está me perguntando o significado das palavras do contexto administrativo e do trabalho arquivístico? Ela me disse: eu estou chegando em casa e estudando, eu tento gravar a palavra e quando eu chego, vou procurar o significado, porque se eu ficar parando aqui, eu vou parar você, vai parar a minha produtividade e a sua. Então, chegando em casa, eu vou procurar aprender o significado daquela determinada palavra e você só contextualiza, porque tem que ser realizada aqui no momento. Eu respondi: tranquilo. **O surdo com maior perda auditiva tem maior dificuldade em participar do mercado de trabalho, porque ele vai utilizar apenas a Libras. Ele não vai chegar a oralizar, ter esse diálogo que nós estamos tendo. Se fosse para acontecer, precisaria da mediação do intérprete de Libras.** Então, ele é dependente, totalmente dependente do intérprete. Há muitos que, à noite, ligam para o intérprete para poder saber de uma outra situação, para resolver. Às vezes, o intérprete tem que ajudá-lo a ir ao mercado, ir a uma consulta médica. Toda essa situação, em diversos contextos da vida.

7- Há outros fatores que interferem no desempenho dos Surdos no trabalho?

A comunicação, a compreensão do significado das palavras, a mediação que, às vezes, pensam que estão entendendo de uma forma, mas estão compreendendo a situação de modo completamente diferente. Há essas dificuldades, por exemplo, há situações que o intérprete não está presente, mas está o coordenador, o coordenador que é servidor do órgão público. Em um órgão, vamos supor, que eu já trabalhei em outros contratos da Organização A, por mais que eu quisesse, até por interação do dia a dia, fazer uma brincadeira, uma coisa ou outra, começa, mas, daqui a pouco, os dois se perdem, o que ele falou? Daí, tem que chamar alguém, que tem conhecimento em Libras, para colaborar na mediação ou, senão, vai no escrito, escrever mesmo para ver se chega à compreensão da fala. O escrito é a última chance.

No início, eu tinha dificuldade de me comunicar com os surdos, mas hoje eu me comunico em Libras e não tenho mais. Quando eu comecei a trabalhar na Organização A, eu não tinha domínio em Libras, mas no final da graduação em Pedagogia o pessoal me falou para fazer o curso, para ver se eu tinha interesse. Eu comecei a fazer, despertei o interesse e continuei.

8- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nesta organização? Por quê?

Digitalizador, preparador de processos e validador. A validação e a digitalização necessitam de uma concentração maior, por esse motivo, e supervisão também. Em um dos contratos da Organização A, há surdos na supervisão e na digitalização, na validação tem bastante surdos pela concentração, que é a fase na qual se entrega o documento final, o produto para o cliente, para o órgão público. Daí, precisa de uma concentração maior e é melhor os surdos fazerem esse trabalho. Em identificação, vamos supor, passou um grampo, um clip no papel, às vezes, o ouvinte está ali distraído, conversando, higienizando e não vê. Quando vai para a máquina fazer a leitura, rapidinho volta, porque o surdo identificou lá e ele traz e diz: tira aí, dá um jeito de tirar, por conta da concentração dele, que é mais desenvolvida que a dos ouvintes. **A percepção visual dos surdos é maior que a nossa, porque, às vezes, ninguém está percebendo o erro visual, mas eles veem e mostram para você: está aqui e nós temos que aceitar.**

9- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?

Alguns tem formação no ensino superior. Alguns já chegaram a atuar também na Secretaria de Educação como professor, alguns têm Pedagogia, são pedagogos ou pedagogas. Outros têm só até o ensino médio ou só até o ensino fundamental. Ocorre essa variação, mas os que têm ensino superior estão na Organização A porque gostam, porque, logicamente, estão trabalhando, mas, com certeza, se abrissem novas oportunidades no mercado, vamos supor, uma área propícia para o surdo, Libras, os cursos de Libras para ministrar é a área mais propícia, porque eles tanto poderiam ir como instrutores ou como professores, os que têm ensino superior, como professores, os que estão no ensino médio, como instrutores e os outros como monitores. A maioria dos surdos tem domínio da Língua Brasileira de Sinais. **Em geral, os surdos com nível superior não estão atuando na área de formação deles.**

10- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

Incluídos, a meu ver. Eu acredito que os meninos se sentem incluídos, aceitos e prontos para realizar um trabalho de qualidade. Essa realidade que eu vejo na Organização A, eu não enxergo em outros lugares. O que muda, no caso da Organização A, é a estrutura, vamos colocar assim, o primeiro ponto é a presença do intérprete de Libras para fazer a mediação dos surdos com os ouvintes e a percepção pedagógica, porque às vezes, também, pode mandar para uma empresa, mas se não for de um serviço concreto, igual da área da limpeza, se precisar de uma mão de obra mais técnica, de aprendizado do dia a dia, se chegar um surdo na empresa e não tiver um intérprete, não vai resolver, porque vão aparecer as dificuldades. Primeiro que muitas palavras eles não irão reconhecer e muitas coisas que eram para eles realizarem, que poderiam ter alguém ali mediando, mas sem a presença do intérprete ou de alguém que tenha um conhecimento básico, pelo menos um conhecimento básico em Libras, não tem como realizar a inclusão do surdo.

11- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

Sim, o surdo parcial, dependendo do nível de escolaridade dele, o parcial, ele **vai avançar, passar em um concurso**, tendo o apoio, o auxílio da família ou dos colegas, ele vai evoluir e pode chegar a ir para a Secretaria de Educação ou para uma universidade, trabalhar como professor de Libras, **trabalhar em outra empresa**, por exemplo, na área tecnológica, pois essa área chama muito a atenção dos surdos. **Já o surdo profundo, não tendo as mesmas oportunidades, ele vai se concentrar na Organização A, vai ficar centrado na associação.** A semana passada mesmo ocorreu um caso, que me deixou assustado, eu estava saindo da sede, quando eu estava saindo do trabalho, uma família me parou, um surdo que tem além da surdez, uma deficiência física, ou seja, uma deficiência múltipla, duas deficiências, e me perguntou se eu trabalhava na Organização A. Eu respondi: trabalho. A mãe me disse: você acha que... Isso perto do surdo, o surdo no carro. Você acha que ele vai ter condições de trabalho? Você acha que ele vai aprender? Eu respondi: vai, ele vai aprender. Todos nós temos a capacidade de aprender. Ele vai aprender. Aquilo me tocou, eu vim para casa e fiquei pensando, pensando e até comentei com a minha mãe. A minha mãe me disse: por que você não se lembrou que quando você entrou na Organização A, eu tenho deficiência física, você entrou na cadeira de rodas e hoje você se locomove? Porque além do trabalho da inclusão no mercado também teve a parte de reabilitação e a inclusão ao trabalho também faz parte de um processo de reabilitação. Já houve casos de colegas que foram para o mercado de trabalho, por meio da Organização A, e chegaram lá e eram agitados, muito agitados na primeira semana, nervosos e, entre nós, conversando, eu perguntei o porquê dessa situação. Na igreja não é assim, por que quando ele chega, ele apresenta esse nível de agitação no trabalho? Os surdos me explicaram que, em casa, antes de ele vir para a Organização A, ele tinha depressão e os amigos pediram para que ele viesse para o mercado de trabalho, para dar uma chance a ele, para ele ir acalmando e aqui ir trabalhando essa situação com ele, para ele poder ter uma vida melhor e mais confortável. Eu respondi: está bem, agora eu entendi.

12- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?

Em algumas situações. O mercado de trabalho é algo que vai e volta. Quando está cansado de um determinado contrato e já está em situação de estresse ou a Organização A troca, percebe e faz a troca para um novo contrato ou o surdo chega e fala: eu vou tentar em outro local, depois, se for o caso, eu volto. Daí, retorna. Dá um prazo de um ano, dois anos e depois retorna, vamos dizer assim, no popular, à casa. Em relação às pessoas que pedem para sair, podemos dizer que é um índice razoável, alto, alto, não, mas razoável. Também há situações em que o surdo passa no concurso temporário da Secretaria de Educação, daí sai, e fica no temporário por dois anos e pede para voltar. Terminou, infelizmente, não teve condições de passar no outro concurso temporário, aí volta para a Organização A e mesmo o número, a quantidade de vagas em concurso também é pouco, porque se tivesse uma disciplina de Libras, a quantidade de contratação para o ensino básico seria maior, de profissionais surdos na Secretaria de Educação ou se a lei do bilinguismo ocorresse para o processo de ensino-aprendizagem. Eu falo essa situação porque eu sou pedagogo também. Daí, a carência ia ser maior, a quantidade de ir e voltar ia ser maior, porque os surdos iriam para a rede participar dar aulas, se a rede particular contratasse professores para ministrar a disciplina de Libras, ia ser maior também.

13- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?

Sim, como coordenador, como supervisor, eles têm. Em alguns contratos da Organização A, não são em todos, eu sei que têm surdos que são supervisores. Há evolução. O crescimento profissional é possível. Eu acho que os órgãos que estão por traz dos contratos da Organização A ainda sentem medo em contar com surdos em cargos de gestão, porque uma das dificuldades é atender o telefone, por exemplo, essa parte de redação, redação simples, mandar um e-mail, em um último momento, para um gestor de contrato, mandar um e-mail, em último caso, até para o presidente, um e-mail institucional, pedindo para que faça parte de algum evento da Organização A. Eu acho que ainda tem esses certos receios por parte do órgão. Para você ter uma ideia, eu trabalhei em um determinado órgão, com a Organização A, que eu, ouvinte, cheguei uma vez para atender o telefone, normal. Daí, os surdos já começaram: não, não pode, não pode, não pode. Eu perguntei: por que não pode? O supervisor tinha saído e me pedido que se o telefone tocasse, era para eu atender, porque de ouvinte ali só tinha eu. Ele disse: pode atender, mas quando eu fui atender, os meninos começaram a falar: não, não pode, não pode. Eu perguntei: por quê? Eles responderam: porque já tem muitos problemas aqui. Quando o supervisor voltou, falei: eu atendi o telefone, mas eles falaram que não era para atender. Eu falei que você tinha permitido. Ele falou: não, realmente, aqui eles têm essa situação de dizer que não pode, mas, se eu tenho um ouvinte aqui, o ouvinte pode atender. Só que nós já tivemos problemas com surdos atendendo telefone aqui e, às vezes, nem só os surdos, mas já tivemos alguns problemas aqui. Por isso, eles falam que não pode atender. Eu respondi: entendi. Quem está do outro lado não vai saber se a pessoa é surda ou não.

14- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

Adequa. Se não for um cargo compatível, a Organização A se adequa. Como tudo tem que ser comprovado ou testado, a Organização A faz o primeiro teste, caso não dê certo, faz a adaptação. Como adaptação? Foram colocados dois membros surdos, não deram certo, colocam três ouvintes, para ver se eles se adaptam naquela situação, naquele trabalho. **A maior parte dos trabalhos em que os surdos são alocados na Organização A, desde que são contratados, já contam com acessibilidade para eles. Porque acessibilidade para o surdo, a principal acessibilidade para o surdo, é a importância de o intérprete de Libras estar ali, junto, tendo o intérprete, vai ter acessibilidade para o surdo, ou ao menos alguém que tenha conhecimento em Libras.**

15- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

Eles ainda conhecem pouco, tem pouco conhecimento. Por quê? Porque direitos, a maioria, são passados por meio do acesso à informação e é escrito, é lei escrita. Precisa ler, ler muito para ter acesso. Infelizmente, eu vou levar para a área comunicacional, infelizmente, não encontramos muitos recursos comunicacionais para os surdos. Então, direitos básicos, como o passe livre interestadual, porque no DF, quando tem, a Secretaria da Pessoa com Deficiência vai ou à Central de Libras faz um vídeo e distribui, chama o intérprete, o intérprete faz e pronto, distribui, ou as associações gravam e distribuem, mas o surdo que não está em associação, que não está na escola, sem intérprete, como é que ele vai ter acesso? Na televisão, não tem acesso. Como ele vai ter acesso à informação? A legenda

que passa rápido na televisão. Uma vez, eu estava até perguntando: por que vocês gostam de assistir tanto filme com legenda? Porque, com legenda, nós entendemos alguma coisa. Se não for com legenda, eu não vou entender o que está acontecendo, no caso dos surdos. **Em relação aos deveres, a situação é bem parecida, eles se perdem muito com os deveres, principalmente com os deveres.** Os deveres, tem horas, que você tem que chegar e explicar mais de três vezes: não é assim, é dessa e dessa forma. Não é desse jeito. Alguns ainda falam, algumas pessoas falam que o surdo, infelizmente, mesmo na fase adulta, ainda leva muito a cultura, nessa área do dever, da infância, porque, às vezes, só tinha as obrigações básicas da época de escola e pronto. **Muitas vezes, apenas agora, no mercado de trabalho, que os surdos vão começar a lidar com a questão de deveres.** As obrigações que eles têm. Muitas vezes, perguntamos: por que você não veio trabalhar? Eu já ouvi: não sabia que tinha que vir. Eu não sabia, eu vi no calendário que era feriado, mas é um feriado que o GDF adere, mas o órgão federal não e, por conta disso, estava no calendário, em vermelho ou não, marcando outro dia lá, por exemplo, o dia da justiça, mas quando nós estamos trabalhando em um órgão que não é vinculado à justiça, o surdo fala que não vai trabalhar. Ele diz: eu não vim ontem porque era feriado. Como assim? Eles apontam o calendário e dizem: é feriado, está dizendo aqui que é feriado. Ele não despertou, não teve o interesse de pesquisar ou de perguntar para alguém. Isso já é questão de deveres. Os surdos, por conta da língua, e as pessoas com deficiência intelectual são os que terão maior dificuldade em relação à compreensão dos direitos e deveres, porque a pessoa com deficiência visual ouve, se ela está com dúvida, vai ao computador, coloca o adaptador, escuta e pronto, vai embora. A pessoa com deficiência física vai procurar saber. Então, são essas duas situações.

16- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

São, são, tanto os direitos trabalhistas quanto o direito à acessibilidade. Há essa situação de respeito.

17- Como a chefia se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribui para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas da chefia?

Há situações que sim, que o supervisor, o supervisor, não, porque o supervisor é intérprete, geralmente, que o coordenador faz essa interação, mas agora que eu estou trabalhando nesse novo contrato da Organização A, os arquivistas, agora, estão tendo esse novo olhar de acessibilidade para a comunidade surda e demais pessoas com deficiência também. Então, ainda precisa trabalhar muito nessa situação de acessibilidade, tanto para os surdos quanto, também, para a situação de deficiência como, por exemplo, a física, que tem toda uma dificuldade de locomoção e, às vezes, ficam caixas empilhadas onde as pessoas podem passar, tropeçar e cair. Em relação aos surdos, alguns ouvintes já demonstram interesse em aprender Libras, outros não. Eu já tive contato com coordenador que não demonstrou visualmente, mas que não tinha interesse em aprender Libras, como eu já tive coordenador, coordenador que eu falo é o arquivista, que tem interesse, que já chegou sinalizando, que demonstrou um certo interesse. Então, são essas situações e nos contratos têm intérpretes. Qualquer situação que ocorra, o intérprete faz a mediação. Agora, se eu pego um contrato e eu coloco um surdo, mas eu não tenho a presença de um intérprete, para realizar a mediação, dificulta. Nesse caso, os surdos vão apresentar dificuldade de diversos níveis, mas se tiverem colaboradores com conhecimento básico, eles podem mediar algumas situações e, às vezes, uma situação simples, como: assinar, pedir para bater o ponto, porque chamam todo mundo para assinar o ponto na

hora de ir embora, todos ouviram, e o surdo não vai entender nada. O que está acontecendo? Estão todos saindo e me deixando aqui. Às vezes, se passar mal, também, como vai identificar? Como vai ajudar a fazer um procedimento básico de primeiros socorros, sem a presença de alguém que tenha conhecimento em Libras? Em relação à contextualização do trabalho, de uma atividade a ser executada, se a pessoa não tiver o conhecimento básico em Libras, ela vai explicar, explicar, explicar e o surdo vai se perder, não vai entender. Daí, ou vai precisar de alguém ou vai no canetão passando horas ali, explicando ao surdo, até ele pegar a atividade ou vai tentar reduzir o máximo de conteúdo possível para que o surdo possa entender. São essas situações.

18- Como você se sente tendo Surdos como colegas de trabalho na equipe? (Como você se comporta em relação à presença dos Surdos na equipe?)

Eu gosto muito de trabalhar com os surdos. Eu gosto. Eu acredito que é algo diferente, porque como há o bilinguismo, as duas línguas, trabalhar com o português e com a Libras, o tempo todo, eu gosto, eu me sinto bem, feliz, foi por meio dos meninos que eu despertei o interesse para seguir a parte dos meus estudos na área e me especializar em Libras também.

19- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes ao trabalho?)

Eu me comunico em Libras. Os meninos **têm acesso às informações referentes ao trabalho por meio da Libras, de manuais de instrução também e de contextualizações. O mais importante e real para estar trazendo para os surdos no dia a dia é contextualizar uma determinada situação.** Às vezes, uma situação simples: está chamando, você vai e chama. Você olha e fala: está chamando lá, pronto, só. Às vezes, uma situação de saúde, ter que ir para o hospital e o surdo está apresentando resistência, achando que se ele for para o hospital, vai cortar o dia dele, ele acha que vai perder o emprego, que vai ficar desempregado. Daí, você tem que chegar e falar: o coordenador, o gestor falou que você pode ir, que não tem problema não ou vamos para o posto. Eu já ajudei surdo a ir para o posto de saúde do trabalho, do ambiente de trabalho, interpretar, saúde ocupacional, essas situações. Era necessário, nós fomos e fizemos.

20- Você se sente preparado para se comunicar com os Surdos? Por quê?

Eu tenho o conhecimento, mas preparado... por ser uma língua, você, constantemente, precisa estar se preparando e, como o português, a Libras também troca. Às vezes, chega um surdo de outra região, vem com sinais completamente diferentes e você tem que aprender os novos sinais que ele trouxe e entre os surdos, eles falam também: não, não está certo. Daí, a gente fala: quando vocês decidirem, vocês apresentam o sinal certo para nós. Então, eu tenho o conhecimento, porque o conhecimento a gente procura constantemente.

21- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na equipe e na organização? Como?

Sim, realizando mediação entre o coordenador e o surdo, entre outros colegas também, às vezes, querem resolver algo, mas daí eu falo: não, ele não entendeu agora, vamos parar, parar tudo e vamos retomar a situação até que ele entenda.

22- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

Comunicacional, essa é algo geral e social, pode vir a acontecer e, em algumas situações, adaptação de metodologia. Tem que chegar, adaptar, sempre um contrato novo vai ter essas situações, porque está chegando, está todo mundo se conhecendo, o surdo também está conhecendo os ouvintes, daí, há essas situações. Recentemente, eu estava concentrado trabalhando e a colega pegou e desceu, quando voltou, ela disse: eu estava precisando de um intérprete agora e eu perguntei: por que você não me chamou? Ela disse: não, você estava concentrado e você estava pegando o conteúdo para quando eu precisar, em outro momento, você poder me explicar e se eu parasse você, naquele momento, ia perder tempo, eu, você, o coordenador, todo mundo, eu ia ter que parar o setor para que eu pudesse entender o conteúdo. Daí, chamaram um intérprete e o intérprete veio e auxiliou na mediação. Também tem **a barreira do preconceito, mas eu coloco uma outra palavra também**, que pode surgir, **porque o preconceito está relacionado à falta de conhecimento, mas quando a pessoa tem o conhecimento, sabe como deveria ser e provoca a situação, isso é discriminação**, que já é um outro sentido.

23- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

Incentiva. Nós temos que entender que os surdos têm uma cultura completamente diferente, como eu já falei em outros momentos e, por exemplo, essa situação de deveres, às vezes, tem que parar, explicar, deixar bem explicado e, mesmo assim, têm horas que eles vão variar, em alguns momentos, nessa situação. Há colegas que dizem: eu não tenho interesse em aprender Libras. Tudo bem, mas acaba provocando situações de preconceito. Teve um colega, um amigo, supervisor, que teve uma ação, que ele compartilhou comigo, que eu gostei. Ele disse que tinha um colaborador que apresentava muita resistência com os surdos e ele fez uma proposta para ele. Você vai ficar uma semana, trabalhando aqui comigo, como você fica todos os dias, mas você só vai poder ler. Não vai poder falar, oralizar, vai ouvir, porque você ouve e pronto. Vai passar uma semana sem ter ação nenhuma e vai se comunicar só comigo. Vamos ver e, no final, eu vou dar uma atividade para você fazer. Quando foi na sexta-feira, ele perguntou: acabou? Acabou. Agora você vai fazer um texto para mim sobre como você se sentiu durante esta semana, porque ele sentiu na pele o que era ser surdo. Pronto, de lá para cá, melhorou, apaziguou. **Empatia. Nada sobre nós sem nós.**

24- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

Sim. Os profissionais de comunicação são essenciais para a inclusão do surdo no mercado de trabalho, porque vão possibilitar levar a informação, vão possibilitar a acessibilidade, pois a janela que está aqui pode ser a janela de um intérprete de Libras e, no caso, o profissional de comunicação sentiu a necessidade de estar inserindo a janela. Então, é importante sim.

25- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

As orientações que eu deixaria são: **promover trabalhos acessíveis, principalmente, conforme as normas da ABNT de acessibilidade comunicacional e procurar ter um conhecimento em Libras, porque, desse modo, você vai encontrar as necessidades, as**

melhores formas de se comunicar com os surdos. É importante também procurar ter contato com a comunidade surda para que, juntos, possam promover a acessibilidade e a inclusão dos surdos. Em relação às imagens, elas podem até ajudar na comunicação com os surdos, mas se elas não representarem sinalizações, podem ajudar, mas não vão resolver 100% da mensagem que deve ser passada em um determinado contexto. Por exemplo, o surdo vai assistir a uma novela, se ele não for na televisão dele e colocar a legenda, antigamente, quando não tinha a legenda, eu tinha uma amiga, uma professora, da comunidade surda, que dizia que, quando terminava a novela, o capítulo de uma novela, a campanha dela começava a tocar, o portão começava a bater. Isso antes de 2002, antes da Lei de Libras vir firme, ter o regulamento da Lei de Libras. A campanha tocava, ela pensava: o que é isso? Uma hora dessas? O que está acontecendo? O aluno aqui. Ela ia saber o que aconteceu e ele dizia: você pode interpretar o que aconteceu agora na novela? O contexto do que aconteceu na novela, para mim, fazendo um favor? Porque eu não estou entendendo. Muitas vezes ela falava: vou interpretar, interpretava, ou ela dizia: amanhã, na escola, eu explico. Já teve situação de eu assistir o jornal e quando chegava lá no serviço, quando eu trabalhava com uma quantidade maior de surdos, quando eu chegava lá, eles vinham correndo me perguntar: você viu o que aconteceu no jornal ontem? Hoje eu quase nem estou assistindo jornal, mas quando você trabalha com os surdos, você tem que assistir, porque, no outro dia, ele vai chegar e vai lhe perguntar o que aconteceu.

26- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

Como qualquer pessoa. Há dias que a pessoa pode estar alegre, feliz e em outros dias pode estar triste ou apresentar uma situação de medo. Por exemplo, quando é algo novo e todos estão preocupados com o modo como vão aprender aquele novo trabalho, então, passa essa sensação de medo, mas, depois, que todos já aprenderam ou estão caminhando, é tranquilo, o emocional fica bem trabalhado. Agora, antes, no início, é uma sensação de medo.

27- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

Ocorre, a meu ver, ocorre. Só que algumas situações precisam ser avaliadas constantemente, como eu já relatei, por exemplo: coordenadores, que alguns têm domínio em Libras, outros, não. Para melhorar a inclusão do surdo, seria importante oportunizar cursos de Libras também para os contratos. A Organização A tem um projeto futuro, a meu ver, que acho que está para vir por aí. **Hoje a inclusão na Organização A está caminhando, está caminhando, porque o ideal é a evolução a cada dia.**

28- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?

Infelizmente, não. Infelizmente, não. Só quando tem o conhecimento, tem o contato com o surdo. Daí, vai ter essa percepção. Por exemplo, as pessoas dizem: eu vou para o curso de Libras. Começa, começa. Você começa com uma turma de, por exemplo, 50 alunos. Depois, você termina, infelizmente, em algumas situações, com 10 alunos. Daí, há dificuldade de interação. O ouvinte tem dificuldade, alguns têm dificuldade de interação com o surdo, às vezes, é igual nós estávamos falando, há situação de preconceito mesmo, que a pessoa pensava, quando ia para lá, que era de uma forma, mas quando chegava lá era de outra. Eu

trago muito o curso de Libras porque é a porta de entrada para a área de Libras e como eu já participei de vários cursos de Libras, eu tive essa percepção. No início, é aquele quantitativo. Já tentei abrir cursos de Libras também, mas no início é aquele quantitativo, depois, quando pega firme mesmo, baixa, e a gente fica sem saber: será que é algo de desconfiança com a pessoa com deficiência? Com o surdo? Ou devido a uma outra situação social, financeira ou seja lá o que for? Ou aceitação? Eu não vou aceitar agora, depois eu vejo isso. Não é importante para mim. Eu não tenho interesse em contribuir com a inclusão social do outro. São diversas situações.

29- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

Sim. Nos últimos anos, sim. Principalmente, agora, eu tenho percebido que algumas empresas estão tendo uma percepção maior do surdo para trabalhar em outras áreas, por exemplo, na área arquivística, de organização de documentos. Então, são nesses contextos. Hoje a sociedade tem uma aceitação maior em relação aos surdos.

30- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Eu gostaria de acrescentar que a comunicação, os profissionais de comunicação têm uma grande missão para a inclusão dos surdos, da pessoa com deficiência visual e, até mesmo, da pessoa com deficiência física. Isso pode ocorrer, entre outras formas, por meio das tecnologias. Esse profissional tem uma bagagem forte para estar contribuindo com a inclusão das pessoas com deficiência.

APÊNDICE M - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte da área de comunicação da Organização A

1- Qual o seu e-mail?

-

2- Qual a sua formação?

Eu sou formada em Pedagogia, tenho especialização na área de Transtornos de Aprendizagem, de Psicologia Organizacional e, agora, estou fazendo uma especialização em Psicologia do Trabalho.

3- Há quanto tempo trabalha na área de Comunicação? (Sempre nesta organização ou em outras também?) (Fale um pouco sobre a sua atuação)

Há 15 anos, se nós considerarmos tanto a área de aprendizagem quanto a área de intervenções em gestão de pessoas e processos. Na Organização A, estou há dois anos, mas os outros 13 anos atuei em várias organizações, tanto no serviço público quanto, também, em empresas privadas.

4- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais?

Não, esta é a minha primeira experiência com os surdos.

5- Há quanto tempo você trabalha nesta organização?

Há dois anos.

6- Qual a sua função na área de Comunicação desta organização?

Nós sempre estamos desenvolvendo diagnósticos de gestão de pessoas e processos para identificarmos e traduzirmos as principais necessidades de aplicação de informações, de desenvolvimento de competências comportamentais ou técnicas, por meio de campanhas educativas, cartilhas ou vídeos. Existem vários recursos que utilizamos dentro do que hoje nós consideramos campanhas educativas, que são ações mensais para podermos fortalecer a área de treinamento, da qual eu sou a responsável, dos projetos de educação continuada. Como é pensada, por exemplo, uma ação de conscientização de protocolo covid? **Existe uma linha de atenção**, principalmente, à estrutura **de como essa informação vai chegar até o surdo. Nós entendemos que a forma de compreensão do surdo é muito voltada para o aspecto visual, que é a primeira língua dele. Nós tentamos fazer com que o nosso material atenda todos os níveis de deficiência, mas com um olhar atencioso à questão do surdo.** Em relação ao protocolo covid, por exemplo, existe uma dinâmica de como realizar a estruturação do conhecimento para que ele alcance os surdos de uma maneira mais clara. O que nós podemos fazer, em alguns momentos, é a capacitação, a informação, com alterações específicas para determinado público, se a maioria daquele público for surdo, por exemplo, na melhoria das imagens, na clareza das imagens, na forma de enviar a informação, com textos mais curtos e mais objetivos, trabalhando, se nós pensarmos na nossa língua materna, o

português, o tópico frasal. Algo que eu percebo como bastante eficaz é isso. Quando nós conseguimos estruturar uma informação, na qual o tópico frasal é mais fácil de ser compreendido e, principalmente, evitar metáforas, que, para nós, é algo muito simples, mas para o surdo não é tão fácil de ser compreendido. Existe um tempo que é dedicado para a estruturação da maneira de se chegar a essa informação, por meio do próprio intérprete. Em alguns textos, nós fazemos uma revisão junto com o intérprete para que essa informação seja mais afinada, para poder chegar com mais objetividade aos surdos.

7- Há quanto tempo esta organização contrata Surdos?

A Organização A existe há 30 anos. Ela iniciou com um trabalho voltado para o deficiente físico, uma vez que o seu fundador é educador físico. A partir daí, percebeu-se a necessidade de inserir as pessoas com deficiência no esporte. Porém notou-se que se realizava essa inserção e a própria reabilitação física dessas pessoas com deficiência, mas existia o núcleo familiar, que era composto também de pessoas com deficiência e, entre elas, os surdos. Entre as pessoas com deficiência, os surdos são os mais sujeitos a empregabilidade em áreas voltadas para os serviços gerais. Muitas vezes, o mundo do trabalho não tem uma estrutura ou não quer gastar com a questão do intérprete, porque contratar um surdo, talvez, para algumas empresas, seja um custo muito mais alto, por exemplo, do que contratar um deficiente físico, já que não é necessário um intérprete para eles. Alguns colaboradores (ou beneficiários, por ser uma associação), entram na Organização A pelo esporte e conseguem conciliar o esporte com o mundo do trabalho. No período da manhã, ele treina, tem um treinador e, no período da tarde, ele está trabalhando. Há pessoas que estão no esporte e, também, dentro dos projetos de empregabilidade da Organização A e é muito importante abordar esse assunto, porque até mesmo a questão da disciplina desses colaboradores, que estão no esporte, é muito alta, porque eles conseguem realizar, de maneira muito disciplinada, o cronograma de treino deles, fazer viagens, estarem em campeonatos e, também, desenvolverem as suas atividades laborais dentro da área de digitalização. Contudo, o número de pessoas que conciliam esse duplo papel não é muito grande. É importante destacar, também, que existe, na Organização A, um programa de educação continuada que assessora a formação de competências técnicas e comportamentais desse trabalhador que está conosco, independente de qual a deficiência dele e da necessidade de assistência funcional que ele precise. Então, se a assistência social dele é física, se é visual, isso não é impedimento nem para o esporte e nem para o trabalho.

8- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

Não existe uma intenção de atendimento à Lei de Cotas, pois a própria função, finalidade fundacional, da Organização A é assessorar, garantir e dar suporte para a pessoa com deficiência, independente de qual seja, mas existe uma grande parcela das organizações que não percebem os surdos com potencial cognitivo capaz de realizar um trabalho de forma tão boa quanto um deficiente físico. Existe, ainda, dentro da sociedade, um olhar preconceituoso, como se a surdez fosse um impeditivo, como se houvesse, de alguma forma, um descolamento entre capacidade cognitiva e surdez, mas isso não tem nenhum tipo de relação. Nós percebemos uma grande resistência em aceitar a Libras, que é a língua materna dos surdos, como primeira língua. Para o mercado de trabalho, se nós pudéssemos fazer uma analogia, seria quase como a dificuldade de contratar um americano porque eu não consigo me adaptar à língua dele. Existe **uma resistência de aceitação da Libras como primeira língua, como primeira língua dos surdos.**

9- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação/atuação dos Surdos? Por quê?

Se interfere no mercado de trabalho em si? Interfere bastante. Na Organização A, o olhar é diferente. Existe uma avaliação funcional do nível dessa surdez. Nós podemos ter surdos oralizados que têm uma capacidade de adaptação melhor em algum processo específico dentro da digitalização de documentos, dentro do controle de qualidade, mas nós temos também surdos profundos que têm uma capacidade muito alta no alcance de resultados, até mesmo na gestão de planilhas, de documentos. Se existe uma interferência, é só se esse surdo não for olhado como indivíduo, porque quando eles trazem o laudo, já existe uma orientação, até mesmo do próprio núcleo de avaliação funcional, que é observar essa possibilidade de ele atuar em quais atividades específicas, mas nunca o excluir de uma contratação porque ele é um surdo profundo. Algo que também é muito possível de nós encontrarmos é o surdo que não tem uma Libras bem desenvolvida. Isso também afeta a atividade em que ele pode estar atuando. Por exemplo, nós temos uma atividade de preparação de documentos, que é a primeira fase, de preparação documental. Os surdos que não tiveram muito acesso à língua materna, assumem essa etapa, esse momento, de maneira muito tranquila e, às vezes, com o passar do tempo, nós vamos estimulando esse surdo a ir se desenvolvendo. Às vezes, ele começa em níveis, atividade um, dois, três e quatro, ele começa com o um, porque já vem com uma carga de experiência na qual o surdo é visto como alguém que não se senta à mesa no trabalho administrativo. Então, é muito voltado para a questão braçal. Quando eles começam a perceber, dentro daquele ambiente, que existe possibilidade, em um primeiro momento, nós podemos encontrar muita resistência para sair, por exemplo, de uma atividade de nível um, para nível dois ou três, mas é porque o surdo traz essas marcas dentro da própria história, mas isso já é um trabalho de gestão de pessoas que a gente vai fazendo para que ele avance.

10- Há outros fatores que interferem na contratação/atuação dos Surdos?

Nós temos gestores que são surdos, que usam aparelho auditivo, mas que conseguem fazer gestão de pessoas e de resultados também, pois os contratos são por produção. **Existem surdos que se destacam e isso pode favorecer uma projeção de carreira dentro da Organização A**, por exemplo, este mês tiveram, de outubro até agora, duas promoções de surdos que estavam em posição, dentro daquele trabalho que eu falei, até o nível quatro, na área de controle de qualidade, que o destaque desses surdos foi tão grande, que **eles** foram convidados, **são indicados, pelos próprios supervisores, a fazerem um curso de gestão e, a partir desse curso de gestão, nós oferecemos as oportunidades que surgem**. Isso facilita não só na contratação, mas no próprio desenho de carreira dentro da Organização A. Dentro dos contratos mistos, ou seja, aqueles que contam com surdos e, também, com pessoas com outros tipos de deficiência (isto é, não são contratos específicos para surdos), por exemplo, uma dessas progressões que lhe falei anteriormente é do contrato misto. Tem surdo, tem ouvinte, tem deficiente físico. Então, é possível os surdos progredirem na carreira mesmo nesses contratos que não são específicos para surdos. Não interfere tanto, não interfere tanto. Não existe uma interferência direta se o contrato é misto ou se é específico de surdos. Em relação aos **surdos que estão em cargos de supervisão**, eles **não podem estar sozinhos** em cargos de supervisão, **porque existe uma relação direta com os fiscais de contrato daquele órgão, que, na grande maioria, são ouvintes**. Então, se tiver um gestor surdo, vai ter que ter um ouvinte, pois eles trabalham sempre em pares, de acordo com a proporção da quantidade de colaboradores. Eu preciso de um outro supervisor que seja ouvinte, independente se tem alguma deficiência, para poder fazer também essa gestão de informação junto aos fiscais de contrato. Muitas vezes, ao longo do tempo, os ouvintes também aprendem Libras, os colegas

de trabalho também aprendem. Eu já tinha uma noção boa, razoável em Libras e hoje eu já consigo conversar com o surdo por essa convivência, porque é algo que vai lhe influenciando e eu acredito que é uma forma muito respeitosa quando nós, de alguma forma, queremos nos comunicar melhor com os surdos. Eles ficam felizes, eles querem dividir esse conhecimento. É algo que, realmente, nós somos contagiados.

11- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

Eles se sentem dentro de uma comunidade. Não é apenas um local de trabalho, mas existe uma relação de sentido do trabalho que ultrapassa o labor, que ultrapassa as 6 horas, que ultrapassa o sentido de pessoa com deficiência, que ultrapassa o sentido de empregabilidade. Muito interessante porque, a grande maioria dos surdos, quando saem da Organização A, por algum desligamento que aconteceu, não simplesmente por questões administrativas, mas, às vezes, o contrato termina e muitos surdos ficam aguardando uma próxima vaga, mesmo tendo oportunidades de trabalharem em outros lugares. **Eles querem voltar porque encontram sentido**, talvez até, vamos dizer assim, **de proteção junto com outros surdos. Os surdos, quando se reúnem, formam um sentido de comunidade, é como se eles estivessem dentro do território de conhecimento deles, dentro do território onde não existe um desconforto tão perceptível social em ser surdo.** Está tudo certo.

12- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

Não. **Com base na qualidade das relações que os surdos conseguem estabelecer neste contato com o outro, que é também surdo** ou que está em uma situação ou em uma condição de pessoa com deficiência, eu acredito que alarga um pouquinho, **alarga um pouquinho mais esse tempo de ele querer estar conosco, mas, ao mesmo tempo, também encurta, estreita a experiência fora daqui.** Alguns surdos vão e é algo que a gente esbarra diariamente, algum surdo que saiu da Organização A, que foi para outro emprego e, de repente, não se sentiu dentro da sua comunidade, porque algo que é muito interessante entre os surdos é que todos eles se conhecem, todos eles se conhecem. Ou eles são parentes, ou eles são amigos. A gente até brinca que o surdo não some, porque alguém sabe dele. Às vezes, nós abrimos uma vaga e pensamos que essa vaga seria ideal para uma determinada pessoa, mas nós não temos o contato dela. Daí, você fala com um surdo e se ele não tem o contato, ele vai conhecer uma pessoa que terá, se ele não conhecer a pessoa, ele saberá de alguém que conhece. Isso é muito interessante. Muito interessante. A força do sinal, quando eles se encontram. Aqui, na Organização A, tem uma pessoa que é muito conhecida dentro dessa comunidade, ele é CODA, filho de surdos, mas ele nasceu ouvinte. Ele tem uma relação muito próxima com todos os surdos. Ele é de uma família na qual 12 pessoas são surdas e só ele é ouvinte. Ele foi criado nesse meio e um conhece o outro. É interessante que nesses locais onde existem pessoas trabalhando com surdos sempre parece que eles elegem, de maneira natural, um representante, que conhece todo mundo, sempre tem um ouvinte de referência, que eles elegem como uma pessoa de confiança. Isso é um ponto tão envolvente, no sentido da relação dos surdos, do subordinado com o líder, que você vai notar quando conversar com algum gestor. Eu vou a uma consulta e eu não tenho intérprete, vou levar o meu chefe. Vou levar o meu supervisor para que ele possa interpretar para mim. Essa relação de trabalho fica tão forte, porque os ouvintes, principalmente no caso dos intérpretes, tornam-se membros da família.

13- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

Parcialmente, parcialmente. A gente volta naquela lógica que nós começamos a falar, assim como há ouvintes analfabetos funcionais, que, às vezes, não sabem dos seus próprios direitos, não sabem ir atrás dos seus direitos, não sabem interpretar um documento, nós vamos ter surdos, também, da mesma forma. Tem um curso de integração que nós ministramos logo no início dos contratos, quando eles chegam, independente se eles já foram nossos colaboradores ou se é a primeira vez que estão conosco, que nós falamos sobre a legislação da pessoa com deficiência e você vai perceber que, em alguns momentos, eles não têm total conhecimento, tem conhecimento parcial. Tem um site, que é muito interessante, que é o PCD Legal, que tudo está em Libras. Quando eu utilizo alguns recortes para os vídeos e até faço em forma de seminário com eles, se eu vou falar sobre saúde, se eu vou falar sobre outros temas, cada grupo vai falar alguma coisa, eles dizem: eu não sabia disso. Isso para mim é novidade. **Existe uma parcela, assim como os ouvintes, que conhecem bem, no sentido de saber se posicionar, de saber se defender, mas existe uma parcela também que não tem acesso. Não tem acesso às informações.**

14- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

São respeitados. É muito interessante porque até eles cobram também, não só do surdo, mas da pessoa com deficiência, em geral, às vezes você vai percebendo que diante de alguma situação, por exemplo, de aposentadoria, eles veem, às vezes, até se aconselhar com a assistente social e perguntam: o que é que eu faço? Como eu devo agir diante desse direito que eu tenho? **Eles buscam, eles buscam essa informação também conosco e isso é muito bacana. Eu percebo que o direito da pessoa com deficiência se torna muito transparente dentro do objetivo fundacional da Organização A, de eles virem buscar em nós essas respostas.**

15- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes à organização?)

Eu consigo me comunicar com eles, consigo, mas eu não consigo ter um diálogo de uns 20 minutos com o surdo. Eu consigo me comunicar do básico para o intermediário, eu consigo me comunicar. Se o surdo estiver precisando de uma resposta rápida, eu vou conseguir, naquele primeiro momento, auxiliar, de alguma forma, mas nós temos muitos intérpretes de Libras. Eu não tenho o número exato aqui, mas eu acredito que nós temos mais de 40. Nós temos os supervisores, que são intérpretes. Seria um supervisor bilíngue, vamos dizer assim. Ele vai tirar férias, nós temos um grupo de substitutos que vão cobrir as férias, porque também são intérpretes. Há muitos intérpretes. **Os próprios processos de aprendizagem, os processos de gestão de equipe, algo que eu utilizo muito e que dá muito certo nos cursos e palestras é o uso de dinâmicas,** pena que isso teve que ser um pouco restrito agora na pandemia, pois a mensagem chega com resultado alto no sentido de informação. **A maneira lúdica de trabalhar com imagens, de trabalhar com cores, com situações de problemas,** por exemplo, em um dos últimos cursos presenciais de aperfeiçoamento em práticas de gestão, que era para poder formar novos gestores, como pré-requisito para formar novos gestores e também para poder fazer com que os gestores atuais pudessem passar por esse momento de aperfeiçoamento, nós mesclamos, nós colocamos gestores que já estavam com os novos que têm a intenção de desenvolver carreira dentro da Organização A. Como a mensagem chega de uma maneira prazerosa por meio de dinâmica de grupo e palestras que

não trabalham tanto conteúdo da comunicação escrita, mas as imagens, **a construção de ideias** por meio de imagens, a construção **de estruturas por imagens**, uma história narrada por imagens, falando sobre situações que podem ser pertinentes às campanhas educativas mensais ou, também, à formação continuada que tem esse poder, porque, no caso, vai trabalhar o tema com os pontos focais e dentro dos núcleos livres, também em Libras, para eles poderem acompanhar. **Toda palestra, claro**, tem um intérprete, **todo curso tem um intérprete**, seja um vídeo, enfim, essa questão vivencial é algo muito positiva. Eu estou sentindo muita falta desses momentos presenciais, porque é emocionante percebê-los vivenciando o conteúdo na prática por meio das próprias dinâmicas desenvolvidas nessas atividades. Os surdos têm acesso às informações sobre a Organização A por meio de mala direta, que eles recebem no e-mail deles, que são as campanhas, que são os vídeos, os cartazes que nós sempre encaminhamos para eles. Tem o fale conosco. Algo interessante, também, nos cursos, por exemplo, um órgão, dos contratos que temos, tem uma prática de cursos *online*, agora, mensal, praticamente, e eu dou sempre preferência para eles responderem as questões em vídeo em vez de escrever, porque quando eles escrevem também, claro, vou considerar o contexto de ideias, não na minha língua, mas na língua deles, que, às vezes, vão faltar as preposições, vai faltar uma coisa ou outra, mas eles terem acesso ao Word e poderem participar ativamente e responder em vídeo, para eles, é muito bom, o vídeo é confortável e eu vejo como eles gostam disso, de responder as atividades em vídeo. Claro, quando eu vou começar o entendimento do contexto, que eu não vou ter, eu coloco os intérpretes comigo e nós vamos conhecer juntos as respostas das atividades. Os surdos trazem respostas incríveis.

16- Atualmente, os canais de comunicação interna desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, *folder*, informativo, *intranet*, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

O nosso site precisaria passar por melhorias nesse campo de acessibilidade aos surdos. Ele é bastante intuitivo, mas eu acredito que poderia melhorar. Quando a gente considera que a Organização A é uma associação sem fins lucrativos, existe um investimento em plataformas, até mesmo de educação a distância, que estão sendo desenvolvidas hoje para serem melhores, mas que, diante da necessidade de empregar um surdo e, de repente, fazer um investimento em melhorias de estruturas de comunicação, talvez esse olhar fundacional tome mais força e a gente entende isso. Em relação aos canais de comunicação interna, um instrumento que é muito utilizado é o WhatsApp, os intérpretes gravam vídeos que vão diretamente para os grupos. Se eu precisar, por exemplo, fazer uma reunião com os surdos para tratar de um assunto específico, mas não é aqui em Brasília, é em São Paulo. Vou fazer uma reunião pelo Meet, pelo WhatsApp, vou mandar um vídeo, fazer uma videochamada. Esses meios são muito utilizados, muito. Videochamada, Meet e WhatsApp. Os treinamentos também são acessíveis. Nesse tempo de pandemia, os meios de comunicação foram essenciais nos treinamentos e nós entramos com o intérprete na sala para poder tornar o conhecimento mais acessível. Os próprios cartazes que são enviados de maneira impressa para divulgar uma determinada campanha, que vai ser trabalhada por meio de palestras, rodas de conversa, que são essas questões mais de metodologia de aprendizagem. **Em todas as mídias que utilizamos, nós buscamos a acessibilidade**, por exemplo, as questões até mesmo dos protocolos da covid, qualquer alteração que se fizesse nos documentos de protocolo, qualquer revisão, nós fazíamos uma nova reunião *online* para poder reforçar esse conteúdo. **É impossível nós pensarmos em comunicação com o surdo sem sermos sensíveis a essa necessidade de adaptação.**

17- Como os Surdos têm acesso às informações internas da organização?

É interessante mencionar que a Organização A não tem telefone. Eu acho que uma das coisas mais interessantes quando eu cheguei na Organização A foi a falta de telefone. Não tem sentido termos telefone, porque a maior parte dos nossos colaboradores são surdos. Nós temos os números de celulares oficiais para encaminhar recados, para fazer os grupos de WhatsApp para nos comunicarmos com os colaboradores, mas não tem telefone e isso é algo interessante. O nível de aproximação é tão alta, que eu vou receber no meu aparelho celular uma mensagem, do modo como o surdo se comunica: não trabalhar hoje, falar chefe, ou seja, ele está querendo falar alguma coisa. Não vou trabalhar hoje, avise ao meu chefe. O surdo está tentando se comunicar com o supervisor imediato dele e não está conseguindo. Ele entra muito em contato conosco. Por que o surdo, já me conhecendo, não vai fazer comigo uma chamada de vídeo? Porque ele sabe que o meu nível de Libras talvez não chegue à compreensão do que ele precisa transmitir. Assim, ele coloca um texto pequeno, com um pedido de ajuda, e eu passo para a pessoa que possa ajudá-lo e peço, por exemplo, para que a pessoa indicada entre em contato com o surdo, por uma chamada de vídeo, para verificar o que está acontecendo, o que ele está precisando. Hoje o número de surdos é grande nos nossos contratos e o que eles fazem conosco, eles também vão fazer com o intérprete no trabalho dele. Caso aconteça algum desconforto, alguma situação que ele queira falar conosco primeiro e não falar com o supervisor, ele também vai ter essa possibilidade. Eles têm por hábito, como eu falei, fazer essa eleição da pessoa com a qual ele quer falar. Às vezes, eles podem até usar e-mail também. No fale conosco, por exemplo, eles podem anexar um vídeo e encaminhar uma sugestão, uma crítica, podem encaminhar um vídeo pelo site, mas podem também só enviar uma frase por e-mail que depois o intérprete vai entrar em contato com ele para poder entender toda a informação. Às vezes, não precisa ter muita preocupação com a comunicação escrita, **às vezes só a imagem**, dependendo assim do tema que vamos abordar como, por exemplo, a pontualidade e deixarmos uma imagem próxima ao relógio ponto já é uma forma direta, muito boa e rápida de atingir o objetivo. É um reforço positivo sobre pontualidade. A imagem **vai trazer um resultado muito rápido**, se for uma imagem bem escolhida, **por isso que, muitas vezes, trabalhar um tema em uma palestra me exige um tempo de pesquisa de imagens muito superior do que se eu tivesse só fazendo uma construção de um treinamento para o ouvinte.**

18- Atualmente, os canais de comunicação externa desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: propaganda (televisão), vídeo, *outdoor*, rede social, *site*, revista, jornal, eventos (palestra, seminário, congresso etc.), *folder*, cartaz, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

Os surdos gostam muito de rede social. Eles gostam muito e são muito mais habilidosos do que nós nesse caminho de falar online, por vídeo, com as pessoas. Eu percebo que o próprio Instagram e o Facebook da Organização A podem melhorar bastante, pois trazem muitas informações do esporte, que são de interesse. Os surdos vão conseguir identificar pessoas conhecidas, ver que a pessoa ganhou uma medalha. Eu acredito que nós poderíamos melhorar, porém nós esbarramos na questão de sermos uma associação, mas eu acredito que, com o tempo, isso venha a se aprimorar. Existem alguns projetos que eu preciso verificar como estão o andamento deles. Há a intenção de fazermos oficinas de profissionalização do núcleo familiar desses surdos para que essas informações, não apenas da Organização A, cheguem até eles, para que sejam beneficiados por programas de aperfeiçoamento. Por conta da pandemia, eu não sei exatamente como está isso. Estou pensando aqui..., por exemplo, não o surdo em si, mas o ouvinte, quando é disponibilizado o curso de introdução à Libras, que é aberto para os servidores dos contratos e pode ou não ter um surdo ali envolvido que participe

ou, enfim, que queira estar junto, mas eu preciso apenas buscar mais informações com o pessoal do social sobre quais são essas interações, mas existem. É importante falar, também, do cadastro, de como esses surdos chegam até nós. É pelo cadastro do currículo, do cadastro curricular dele no *site*. O primeiro acesso que o surdo tem com a Organização A, às vezes, é por meio de um parente, ou alguém que já passou por aqui, mas o meio oficial é pelo site da Organização A. Esse cadastro que ele realiza para trabalhar aqui e se torna nosso beneficiário dentro do banco de talentos. Essa forma de comunicação pelo site é intuitiva, é de fácil entendimento. Há também o **intérprete virtual**, que **é algo em si que o surdo não gosta muito, o surdo tem uma resistência a esses programas, ele gosta muito do intérprete real que contextualiza aquela informação**, mas alguns surdos também já chegaram a vir até a Organização A fazer o cadastro pessoalmente. Nós disponibilizamos um computador, embora agora, neste período de pandemia, tenha diminuído bastante, para ajudar a preencher, porque, muitas vezes, o contato que o surdo tem com os ouvintes é no trabalho. Muitas vezes, ele não tem contato nenhum de conversar, dialogar com a família e nós ainda encontramos muitas famílias de surdos que se comunicam por mímica, não por Libras, porque não tem interesse, não tem interesse em aprender. A questão da abertura dessa gestão de portas abertas da Organização A faz com que os surdos nos procurem. Muitas vezes, antes de se cadastrar no site, eles vêm aqui e perguntam: está tendo emprego? Tem vaga de emprego? É algo quase que comunitário, que acontece muito na própria comunidade surda. De eles irem ao local.

19- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na organização? Como?

A cultura de assessorar as pessoas com deficiência dentro da Organização A é muito forte. A cultura é muito forte. Não tem como você não ser envolvido em ações que melhorem a sua relação com eles, buscando aprendizagem externa, buscando conversar mais com os surdos, buscando entender e melhorar o vocabulário de Libras contextualizado. É muito interessante isso. Eu acredito que todos que estão envolvidos hoje na sede da Organização A é algo que surgiu muito naturalmente, porque nós acreditamos, nós acreditamos muito nos resultados que nós obtemos e isso nos envolve naturalmente, na inscrição de um curso para poder compreender um pouco mais, na participação em aulas de Libras, para você entender e melhorar a sua comunicação. Existe interesse individual em não apenas aprender a se comunicar, mas tornar essa convivência melhor, porque o que nós recebemos deles é muita gratidão por eles estarem desenvolvendo um trabalho principalmente no sentido de ser administrativo, a grande maioria chega achando o máximo trabalhar com computador, trabalhar nessa área administrativa, porque provavelmente eles vêm de realidades bem mais duras.

20- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

Muitas vezes, quando eles precisam organizar algum tipo de documentação, que eles precisam de suporte de outros órgãos e que, em algum momento, não recebem ajuda para tirar um documento ou realizar um procedimento no banco. Muitas vezes, os surdos não conseguem compreender e os intérpretes têm que ir junto. Essa parte de documento, de alguma forma, sempre parece ser algo um pouco mais difícil de eles gerenciarem. **O que eu percebo, em algum momento, é que outras pessoas com deficiência podem ter preconceito com os surdos, por exemplo, às vezes, um deficiente físico, por uma característica pessoal dele, pode se sentir um pouco mais sabido, mais esperto ou mais inteligente e trazer aquele desconforto, que é social, para dentro do local de trabalho, porque, talvez, é a primeira vez que aquela pessoa está dentro de uma organização com alguém um pouco mais**

diferente. Talvez, como ele aprendeu a se defender nos outros ambientes em que se encontra, mostrando-se seguro, capaz, como uma forma de compensação da deficiência, possam existir alguns conflitos nesse sentido, de produtividade entre colegas, pode haver. Pode ter uma dificuldade e, também, como todos se conhecem muito, a questão da fofoca, de saber demais da vida do outro. Essa é uma dor para nós trabalharmos muitas questões em cursos comportamentais, porque até inserir essa possível comunidade surda dentro desse local de trabalho e começar a dizer: espere um pouco, nós estamos em um ambiente de trabalho, apesar de todos se conhecerem, de todos serem amigos, nós temos regras, regras de convivência, regras de hierarquia que precisam ser afinadas, que precisam ser lapidadas, ajustadas. A própria resistência ao outro também, que, às vezes, os surdos vêm de experiências pessoais que se casam com as crenças limitantes, pois estavam acostumados a desenvolver atividades mais simples, nada muito difícil e não teriam capacidade de avançar um pouco mais. Nós trabalhamos muito essa questão de diminuir essas crenças limitantes, de modo a estimular a autoconfiança e a capacidade cognitiva dos surdos. Quando a Organização A fecha novos contratos de prestação de serviços, essa dinâmica requer muita atenção, tendo em vista a cultura dos servidores públicos, já que são com eles que os nossos colaboradores lidam, e a cultura do serviço público dentro daquele ambiente e a cultura da Organização A. Nós trazemos esse panorama, que estamos inseridos dentro de uma cultura mista, nós trabalhamos na casa dos outros, por isso temos que ter um olhar muito atento e saber que eles não são obrigados a ter a mesma cultura que a nossa e nós precisamos nos adequar ao dono da casa e mostrar que essa cultura favorece muito o desenvolvimento de novas competências das pessoas com deficiência, por exemplo, como nós estamos sempre trabalhando dentro de órgãos, existem muitas campanhas que são dos órgãos, mas a gente precisa adequá-las para os nossos colaboradores. O plano de logística sustentável, que se deu por causa da agenda 2030, é algo que precisa ser trabalhado em todos os órgãos públicos e nós, terceirizados, prestadores de serviço, que estamos dentro desses ambientes, precisamos também nos adequar. Nessas campanhas, que vem de fora, nós adaptamos essa necessidade dos órgãos para a nossa realidade também. A Organização A talvez não esteja trabalhando o tema sustentabilidade este mês, mas aquele órgão está. Então, eu vou trabalhar com situações compatíveis com as que estão sendo trabalhadas nos órgãos, vamos nos adequar também a isso. Nós vamos diminuir copos descartáveis, vamos trazendo as nossas canecas, vamos nos movimentar porque existe uma cultura e você já estava ciente e nós temos uma sensibilidade muito grande em relação a isso. Mostrar para os nossos colaboradores que eles vão sempre enfrentar uma cultura diferente. Pode ter atrito, pode ter, mas eu acredito que como a cultura é o assunto que nós ficamos sempre fortalecendo, acredito que eles não cheguem a se sentir intimidados ou desconfortáveis nos órgãos em que trabalham.

21- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

Bastante, bastante. Os cursos de Libras são uma forma muito presente, tanto que são oferecidos aos servidores dos contratos e ao público em geral. Em breve, abrirá uma turma para o público em geral, quem quiser fazer *online* pode participar também. É uma forma de a gente trabalhar a questão da necessidade de termos o mínimo de comunicação com as pessoas surdas, já que a Libras é a língua materna deles, a primeira língua, e somos nós que precisamos nos adaptar a isso. Nós vamos abrir esse curso, vamos deixar as inscrições lá no site. É o curso básico. Algo interessante também é o tanto que nós recebemos de investimento dos contratos. Há contratos que querem ajudar, de alguma forma, os surdos a melhorarem o conhecimento que eles têm em português. Às vezes, eles fazem grupos de estudo e chamam os surdos, nós também oferecemos cursos de português para os surdos, principalmente, quando eles estão em atividades específicas, que demandam mais presentemente essa

habilidade, são oferecidos cursos de aperfeiçoamento em português adaptados aos surdos. O programa de educação continuada é bem atuante, bem atuante. Como nascem os cursos de aperfeiçoamento? Nascem perante o diagnóstico de necessidades de desenvolvimento de novas competências. Nós fazemos um diagnóstico com os gestores, fazemos uma escuta também das demandas que chegam pelos colaboradores, das visitas técnicas que nós fazemos sempre nos contratos e nós recebemos essas demandas. A partir dessa escuta, nós vamos elaborando o plano de educação continuada do ano, mas que pode sofrer inúmeras intervenções ao longo desse período, se nós começarmos a considerar que, por exemplo, teve um ano que nós precisamos fazer um ciclo de formação sobre gerenciamento de metas. Como trabalhar com metas? Às vezes, é a primeira vez que aquele surdo está trabalhando com metas e ele não sabe o que é trabalhar com metas. Tem que ter uma meta de produção, uma meta de entrega. Nós fazemos ciclos de palestras para tratar sobre o tema, utilizando dinâmicas, utilizando ferramentas administrativas para poder estimular o surdo a compreender por que agora ele terá que cumprir metas. Muitas vezes, o surdo vem de uma realidade que ele nem sabia que seria capaz de atingir metas de produção tão altas quanto as estabelecidas. Isso traz uma referência bastante positiva e, em alguns eventos que a gente participa, é muito bacana você perceber o que é produzido pelos terceirizados, sejam surdos ou pessoas com deficiência. Para eles, é muito fortalecedor, no sentido de fortalecer mesmo o significado daquele trabalho, e acaba por estimular o ensino superior, estimular que eles concluam o ensino médio, ajudá-los a se inscrever em programas de aprendizagem dentro do tempo que eles ficam na Organização A.

22- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

Eu acredito que os profissionais de comunicação podem contribuir demais. Como seria interessante se tivesse um jornal, um telejornal, talvez até na internet tenha, no YouTube, eu não sei, que fosse voltado e realizado pelo público surdo. Isso seria muito interessante. Seria muito interessante os surdos estarem apresentando notícias na língua deles e nós participando daquilo, participando daquele momento. É muito importante que eles tenham voz. Às vezes, eu me pergunto: até onde a comunicação está ligada ao som? Por que comunicar necessariamente precisa atravessar o som? Tem uma frase do fundador da Organização A, que é muito significativa, que fala que, na Organização A, nós ouvimos o silêncio. Ouvir o silêncio não é tão difícil. Requer uma disposição interior, que, às vezes, a gente se pergunta se a sociedade realmente tem essa disposição. **Hoje, para mim, é muito mais claro que a comunicação não atravessa necessariamente o som. Existem várias formas de se comunicar. É incrível, é incrível.** Se eu não me engano, em um dos contratos, temos uma profissional de comunicação, formada em jornalismo, e ela é surda.

23- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações) /

24- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)

Independentemente da comunicação interna ou externa, é muito interessante a gente conhecer a história dos surdos, quando nós conseguimos compreender a história deles, existe uma sensibilidade maior em aderir, despertar ou provocar essa disposição em relação aos surdos. Eu acredito que primeiro é entender a história dos surdos, conhecer o que

é uma comunidade surda, conviver com essa dinâmica de desafios e de dores também, porque quando você consegue se aproximar da realidade deles passa a entender a necessidade, por exemplo, de um surdo fazer a gestão do dinheiro dele em um mercado que não tem ninguém ali, não tem um intérprete, ou que ele precise comprar uma água no shopping ou no quiosque ou um lanchinho mais perto e existe quase que uma regressão ali de ele converter a língua materna dele em mímica. Existe o sinal de água, existe o sinal de quero água, mas aquele que está do outro lado não entende. Às vezes, você tem até uma disposição de querer ajudar, mas você não entende e fica em apuros. É um ser que quer se comunicar, às vezes, o surdo pega uma caneta, um pedaço de papel e escreve: água. Isso quando as pessoas têm boa vontade de se comunicar de alguma maneira com ele. Por isso, **o meu conselho é relativo ao vivencial, à experiência prática de viver como os surdos ou de entender os desconfortos e, também, os talentos que são despertados nesse público.** Eu acredito que seria uma forma muito interessante de você criar um pouco mais de empatia, porque o surdo lhe exige tempo e você precisa, de alguma forma, se silenciar e é uma coisa que a gente hoje, na sociedade, não faz. Ninguém quer silenciar, ninguém quer, às vezes, retroceder. **Eu acredito que o surdo, de maneira pessoal, ensina-me muito isso: a me silenciar e a entender que a falta de som não é falta de comunicação.** Existem vários surdos extremamente talentosos, talentosíssimos, instrumentistas. Existem várias formas de explorar esses talentos, não existem apenas dores e sofrimentos, **mas é importante estar aberto para sentir o quanto eles podem nos impressionar e nos ensinar bastante com o silêncio deles.**

25- Você se sente preparada para se comunicar com os Surdos? Por quê?

Preparada, eu não me sinto. Eu não me sinto. Quando eu consigo “bater um papo” com os surdos, eu já saio feliz, fico toda exibida e eles morrem de rir. Realmente, eu fico toda feliz quando eu consigo me comunicar com eles. No entanto, eu não posso dizer que eu estou preparada, ainda não. Eu preciso caminhar muito ainda para me sentir preparada, mas essa disposição interior, eu percebo que eu tenho, eu precisaria me dedicar um pouco mais ao próprio conhecimento da língua, à convivência com os surdos, que é melhor ainda. É mais interessante você conviver com os surdos do que simplesmente fazer o curso de Libras. É na convivência a grande experiência que você adquire e, no mínimo, sai bem mais preparada do que simplesmente com o curso. Eu acredito que preciso melhorar as minhas estratégias de metodologia, de aprendizagem, para ter uma noção de controle maior sobre esse processo de aprendizagem do surdo. Eu estou aprendendo junto com eles. Talvez, um grande desafio seria ampliar e, às vezes, é uma questão muito mais minha do que deles. Às vezes, eu estou conversando com um professor que é surdo e ele fala que está certinho, que ele entendeu tudo, mas eu, enquanto ouvinte, fico me cobrando de parecer não ter dado o máximo para que essa conexão de aprendizagem tivesse acontecido, mas isso já é uma cobrança minha, porque o processo de aprendizagem do surdo, quando o ouvinte não tem uma comunicação tão 100% em Libras, é um quanto, parece que para mim, receosa. Quando nós estamos falando com alguém, o outro está olhando nos seus olhos, está respondendo você de imediato. Quando a minha voz se converte na interpretação de uma outra pessoa, essa outra pessoa faz uma conexão da minha mensagem dentro de um contexto que ela primeiro interpretou até chegar ao surdo. Existe um processo até chegar essa informação e, às vezes, no início, eu me sentia muito preocupada, muito preocupada com esse olho no olho e necessariamente a aprendizagem se torna, talvez, uma experiência de humildade pedagógica, porque eu não sou a autora. Quando você é professor parece que você meio que quer retirar dos olhos do ouvinte, que está lhe escutando, essa resposta, essa informação. Só que quando essa resposta atravessa uma outra pessoa, você vai construir uma experiência de humildade pedagógica muito interessante. Você tem que confiar muito que o intérprete vai conseguir fazer uma

conexão legal até chegar ao outro e é algo interessante de se pensar a respeito. Como o intérprete consegue fazer com que o surdo se emocione diante da narrativa ou, às vezes, passe simplesmente despercebida? Para mim, quando falamos de estar preparada, eu acredito que eu ainda tenha um sentimento não de fracasso, mas de incompletude, vontade de ser melhor ali, mas, mesmo assim, eu preciso de uma conexão que é o intérprete e quando ele é muito envolvido na ideia, na proposta, quando ele não é apenas um intérprete, mas quando ele tem uma experiência, uma vivência, um algo a mais, caramba, você tira resultados incríveis. Quando você encontra um intérprete que está na mesma conexão da mensagem, você sai muito feliz. Eu saio muito feliz dessa experiência. Talvez, a questão do preparo, quando eu falo de mim, no trabalho com o surdo, eu não consiga falar só de mim. Eu tenho que falar de alguém que dá voz ao surdo, por mim e por ele também. Trabalhar com o surdo não é trabalhar sozinho. É impossível e se essas pessoas tiverem na mesma energia, no mesmo ritmo, sai um resultado muito bacana.

26- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

É um público que não consegue nomear todos os sentimentos, porque alguns não tiveram a experiência de dividir essas emoções, talvez ele venha de uma família que não escute a dor dele. É muito comum você ter características de menos valia. Por isso, para o surdo, perder o trabalho é algo bem doloroso, não pelo sentido simplesmente do dinheiro, mas pelo sentido de utilidade que o trabalho proporciona a ele, na verdade, para todos, mas, para ele, dói bastante, tanto é que é muito comum nos contratos, final de mês, com o atingimento das metas, fazer lanches coletivos ou dar um brinde, algo assim, porque é um público que precisa muito de motivação. Talvez, porque carregue uma história de julgamento, enfim, já da própria situação da cultura, mas é um lugar de sentido para o surdo, o trabalho é um lugar que tem um sentido que supera, que transcende a empregabilidade.

27- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

Eu acredito que a inclusão ocorre na Organização A, mas atingir o ideal, não. Nós temos muito a aprender com os surdos, muito. Nós precisamos de resultados de pesquisas científicas em várias situações. Onde precisa avançar? No sentido da comunicação, você trouxe um tabu que é muito importante, de tornar os meios de comunicação, principalmente com o público externo, aqueles que ainda não chegaram até nós, mais acessíveis. Eu acredito que até o processo de escuta deles, por meio, por exemplo, de grupo focal, de alguns temas específicos que já são muito presentes dentro da comunidade, poderia nos trazer mais avanços nessa dimensão. O que é expressivo e o que nós precisamos enquanto organização do trabalho, mesmo sendo uma associação? Quais são os caminhos que nós podemos propor para determinadas dificuldades que eles têm? Até onde nós temos condições de avançar? Como podemos trazer soluções para esse público que está tão próximo de nós? Talvez, uma das maiores necessidades seria o domínio da língua deles. Eu acho que é uma das formas mais respeitadas que você pode oferecer ao surdo. É tão interessante, porque é tanto preconceito, às vezes, você gasta um dinheirão, muito dinheiro para poder ter fluência em inglês, fluência em espanhol, faz imersão em outros países e do nosso lado tem alguém falando uma língua e que, às vezes, nós não temos interesse, por que será? Quais seriam essas indisposições internas que a gente tem? Às vezes, é porque nós não queremos escutar literalmente, enfim. Nós investimos muito em outras línguas, mas há pouco investimento na língua de sinais. Por que

eu investiria? Eu acho que falta maior adesão para o conhecimento da língua materna dos surdos.

28- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?

Não, não acredita. Não acredita, até mesmo com essa falta de conhecimento, dessa indisposição de oferecer um tempo para entender quem é essa pessoa, quem é esse profissional. Eu olho antes a deficiência e depois a pessoa e o lado profissional. Até essa minha bronca com as cotas é isso, primeiro eles vão olhar a deficiência. Se tiver um surdo profundo e um moderado, eles vão fazer a opção pelo moderado, porque ele está menos prejudicado ou vai ser mais fácil lidar com ele. É um problema. Eu já ouvi, de vários colegas de RHs, que contratar a pessoa com deficiência é um problema. É muito forte isso. O sistema de cotas é uma imposição, é uma obrigação. As empresas têm que fazer isso porque, enfim, existe muito pouco interesse, por isso que o processo de conhecer a história do surdo, conhecer o talento, conhecer a capacidade é fundamental. Às vezes, a posição do ouvinte já é de imediato contestar a capacidade do surdo enquanto profissional, como se ele dispor de um talento para dar aulas, por exemplo, fosse algo extraordinário, quase um milagre, mas não tem nada a ver com milagre, não tem nada a ver com extraordinário. Essa insistência na falta de conhecimento da história do surdo é muito prejudicial para a inclusão desse público. Há muitos surdos que saíram da Organização A porque passaram em um concurso público e hoje são servidores. Por que não apenas o surdo em si, mas a pessoa com deficiência é vista como aquela que dá trabalho? Na verdade, ela só tem limitações diferentes da gente, porque nós também temos as nossas limitações. São tantas situações de depreciações ocasionadas pela necessidade de assistência funcional ou outras. É quase que um trabalho, muito silencioso, de desumanizar o outro, porque essas pessoas não correspondem a um padrão. O padrão é o quê? Ser ouvinte? Hoje eu posso ser ouvinte e amanhã acordar com uma perda auditiva, e aí? Eu já saio dos indicadores de “normalidade”, mas existe ainda um descaso muito grande da sociedade de desprezar o diferente. Essa comunicação sempre some e até mesmo o próprio sentido, o surdo não é mudo. O surdo é surdo. Ele emite um som, mas porque muitos ainda se referem a ele como o mudinho? Não, eles têm som. É o desconhecimento e o desconhecimento pode ser cruel.

29- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

É perceptível que aumentou um pouco mais os programas que têm transmissão simultânea de intérpretes daquele conteúdo que está sendo gerado ao final e isso se tornou, **em especial nas campanhas, um pouco mais comum, mas ter se tornado um pouco mais comum não quer dizer que está sendo despertada também uma mudança social.** Talvez, esteja só um pouco mais visível que eles precisam de intérpretes, mas que essa mudança está provocando algo dentro da sociedade, não sei, não sei lhe responder. Talvez, a necessidade de nós nos adaptarmos esteja se tornando um pouco mais visível, mas, para mim, tornar-se visível não é sinônimo de que as pessoas aderiram à causa. Eu não saberia responder se esse aumento da quantidade de intérpretes está mexendo na sociedade. Porque você vai ao Hospital e não vai ter nenhum intérprete na recepção aguardando um surdo chegar para poder acompanhá-lo ao médico. Você vai ao banco e é a mesma situação, você vai à padaria e é a mesma situação. Eu volto para aquele olhar da pessoa que aprendeu a segunda língua, mas se eu preciso tirar uma certificação para um interesse meu, pessoal, eu vou fazer uma formação, tirar uma certificação para poder mostrar que eu sou apta em determinado assunto, mas

existem tantas outras necessidades próximas de nós e que o nosso olhar não se atenta. Para mim, o estar visível não é sinônimo de que a sociedade esteja aderindo, talvez seja só um produto bacana. Não sei, de repente, possa ser um olhar pessimista, mas, às vezes, maquiado, maquiado. Tem uma passagem do Ariano Suassuna, que diz que o otimista é um tolo, o pessimista é um chato e o bom mesmo é ser um realista esperançoso. Não dá para ficar em cima do saldo do otimista, mas um realista esperançoso, eu acho que me consideraria, dentro dessas três opções.

30- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Eu gostaria de acrescentar informações referentes a dados, que poderiam lhe ajudar em algum momento. Agora, no sentido das perguntas, do contexto: por que não existem tantos espaços para surdos? Por que não tem um teatro para surdo? Por que não existem mais movimentos culturais para surdo? Surdo vai a show. Voltando à questão da cultura em si, eu acredito que a comunicação é uma ferramenta muito potente, muito potente. Como uma realista esperançosa, eu gostaria de saber por que não, por quê? Por exemplo, o Outubro Rosa tomou uma proporção tão grande, o Novembro Azul tomou uma proporção tão grande. Claro, existe o Dia da Pessoa com Deficiência, tem um mês dedicado ao surdo, mas por que não existem ações tão concretas? Nós vamos fazer uma homenagem a não sei quem, nós vamos construir esse espaço. Algo concreto para a comunidade surda. O que tem em Brasília? O que tem? Essas seriam as palavras da realista esperançosa.

APÊNDICE N - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte da área de Recursos Humanos da Organização B

1- Qual o seu e-mail?

-

2- Qual a sua formação?

Eu sou psicóloga.

3- Há quanto tempo você trabalha na área de Recursos Humanos? (Sempre nesta organização ou em outras também?)

Eu trabalho com RH desde 2011, há 11 anos. Aqui na Organização B, eu estou há quatro anos. Eu comecei com recrutamento e seleção e, hoje, eu trabalho com treinamento e desenvolvimento, com avaliação de competências.

4- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais?

Não. Na verdade, no quadro que eu trabalhava não, mas como a gente trabalhava muito com empresas terceirizadas, na área de TI, na TI tinham surdos, muitos colaboradores cegos, tinham muitos, mas na empresa que eu trabalhava não tinha, porque eram empresas administrativas, empresas que faziam atendimento e tinha um total de zero colaboradores com deficiência auditiva. Eu não tinha contato com os surdos antes, comecei a ter contato aqui na Organização B.

5- Há quanto tempo você trabalha nesta organização?

Há quatro anos.

6- Qual a sua função na área de Recursos Humanos desta organização?

Eu trabalho com treinamento e desenvolvimento e com avaliação de desempenho.

7- Há quanto tempo esta organização contrata Surdos?

Desde que eu entrei aqui, a Organização B já contratava surdos. Isso é de antes. Eu não sei falar a data certa, mas quando eu entrei aqui já estava no segundo programa, estou falando no programa especificamente, porque nas unidades é desde o princípio, porque o fundador da Organização C tinha essa questão do valor à diversidade muito grande, tanto que um dos nossos valores é o respeito à diversidade e o fomento à inclusão. Então, o que a nossa alta hierarquia nos pede é não só o respeito, mas que a gente fomente também essa inclusão e o programa é uma prova disso. Nas unidades, isso é muito real, essa contratação. Quando eu cheguei aqui, as unidades já tinham. Tanto que a gente até, de vez em quando, chama a supervisora do programa para dar um apoio. A gente forma os colaboradores das unidades, ou

seja, dos colégios e das escolas, porque nas unidades há muita contratação de deficientes, de colaboradores PcD e especificamente também de surdos.

8- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

Atende as duas vertentes. Tanto que nas unidades isso existe, sempre existiu, por conta dos nossos valores. Isso é real, a gente tem um acompanhamento desses colaboradores nas unidades. Hoje, por conta do programa, a gente cumpriu a cota. A cota de uma das mantenedoras está cumprida, mas a gente não deixa de cobrar isso das unidades. Não é porque a gente tem o programa, que as unidades estão livres de cumprir a cota mínima delas. Elas são responsabilizadas por isso e a gente ainda tem o programa, que também entra nessa vertente. O programa, de fato, começou com um acordo, por conta da fiscalização, mas ele também foi uma forma que a gente encontrou de impactar, de desenvolver esses processos no mercado de trabalho e tudo se casou, porque existe a dificuldade de encontrar colaborador com essa deficiência específica, surdo, que tenha as habilidades necessárias e uma coisa foi complementando a outra. A Organização C é dividida em escritórios. Há os escritórios administrativos e abaixo deles nós temos as unidades. No nosso escritório, a gente só trabalha com escolas e colégios, a gente só trabalha com educação básica. Por que todos os escritórios estão em Brasília? Porque Brasília, por ser a capital do país, é considerada um território neutro. Aqui a gente tem a presença dos três escritórios, mas cada escritório tem a sua autonomia administrativa. Cada um define como vai tratar, acompanhar e concluir a cota. Nosso escritório (Organização B) acompanha todo o Nordeste, todo o Norte, duas unidades aqui no DF, em Taguatinga e Águas Claras. Acompanhamos também Goiás, o interior de Goiás, e acompanhamos uma parte do Sudeste, que é Rio de Janeiro e Minas Gerais. Os três escritórios são parte da mesma família. Nós temos a mesma marca, os mesmos valores, o mesmo fundador, só que cada um tem autonomia, mas a marca e os valores são os mesmos. A Organização B tem em média 5400 funcionários. Nós temos 29 colégios e escolas, que chamamos de unidades socioeducacionais, além disso, nós temos também casas de eventos e espaços de eventos, que são chácaras, que a gente aluga para eventos, além de casas de formação. São sete casas. Nós temos duas casas de idosos e o escritório central. Só que quando a gente fala mesmo de negócio, de educação, são 29 unidades e o escritório central. Dessas unidades, poucas contratam surdos, não são muitas não.

9- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação dos Surdos? Por quê?

No programa não, até porque **a gente prioriza quem tem um grau máximo**. Agora, na unidade, eu não vou dizer que impede, mas facilita, só que eu não sei até que ponto uma coisa impacta na outra. Não impede, se ele tem as características, competências que a gente busca, ser 100% surdo, ter o grau máximo não vai impedir, mas se ele tiver um pouco da audição, é como se fosse uma cota, vai dar um empurrão a mais, mas não impede, eu não diria que impede.

10- Há outros fatores que interferem na contratação dos Surdos?

Como eu não estou diretamente ligada ao programa e não sou eu quem cuida da gestão de cotas, eu não sei dizer com tanta profundidade. Na posição que eu estou, eu acho que não, que não há outro fator. O surdo tem uma característica muito própria, diferente, por exemplo, do

cego, porque a nossa criação, como você está estudando a deficiência, a gente sabe que, o surdo, a gente até fala muito isso, que a deficiência mais difícil é a auditiva, porque é como se ele estivesse em uma bolha, em um mundo à parte, diferente do cego, que cresce escutando as regras, as normas da sociedade. É diferente da deficiência física, que a pessoa tem todas as habilidades essenciais em relação à visão, em relação à audição. O surdo é diferente, porque tem um jeito próprio e eu não digo nem em relação a ele, mas eu digo em relação ao trato que a gente tem que ter com a liderança e, já entrando na minha área, o trabalho que a gente precisa ter em relação ao desenvolvimento da liderança que está com ele, em relação aos colaboradores que estão com ele. Eu acho que não é nem ele, é o contexto, o ambiente que a gente precisa preparar para recebê-lo. As organizações, em geral, não estão preparadas para recebê-lo. Eu, como pessoa, cidadã, não vejo a disseminação, a explicação da deficiência auditiva, não é com facilidade que a gente encontra. Tanto que eu só fui conhecer a particularidade aqui, dentro da Organização B, por conta do programa. Por isso, quando um colaborador surdo chega, eu não sei coisas mínimas e básicas, como estar conversando com ele, porque alguns fazem leitura labial, e sair andando, virar as costas ou, então, eu posso estar conversando com outra pessoa e não virar as costas. Isso é básico. Às vezes, a gente que já trabalha com os surdos pensa: isso é óbvio, isso é básico, só que para quem não conhece, não é. Eu acho que são essas pequenas coisas, por isso que eu falo que não é o trabalho do surdo, desenvolver as habilidades do surdo, mas também para quem recebe, as organizações não estão preparadas, porque eu acho que a sociedade não está. Isso não é tão divulgado, não sei se a palavra é divulgado, não sei.

11- Em relação as outras deficiências consideradas para efeitos de cotas, os Surdos conseguem concorrer com esses sujeitos de maneira equivalente?

Não. Infelizmente, não. Isso é bem triste, é uma coisa que a gente tenta vencer aqui internamente e eu pego pelos números. Se eu fosse falar só pelo achismo, eu ia falar que aqui, na Organização B, isso não existe, que a gente não tem preferência, mas os números mostram outras coisas. Então, lógico que tem. É mais fácil culpar a sociedade, mas a gente tem que olhar para dentro de casa. **O número de deficientes físicos e de deficientes visuais é muito maior que o de deficientes surdos.** Então, não, a resposta é não.

12- Esta organização está preparada para entrevistar os Surdos na seleção de emprego? Por quê?

O programa está, as unidades não. Por conta da linguagem, dos sinais de Libras, a linguagem brasileira de sinais. A gente tem planos de fazer o curso de Libras, de desenvolver as pessoas que estão nas unidades em Libras. Hoje nós temos várias pessoas que se dedicam e isso é tão forte dentro da Organização B, essa missão, esse valor da diversidade, que os colaboradores se identificam e vão atrás desse desenvolvimento. Uma coisa que aconteceu ano passado, nós tivemos o ciclo de avaliação de desempenho, foi o primeiro ciclo, e a diretora de uma de nossas unidades mergulhou para aprender a língua de sinais e ministrou o treinamento em Libras, para explicar o que era a avaliação, como eles precisavam se avaliar. A gente fez uma adaptação, ela junto com a gente, mas ela encabeçando isso, fez uma adaptação das perguntas para que os surdos entendessem, para facilitar justamente esse entendimento e para proporcionar a inclusão, porque é muito fácil você fazer de qualquer jeito e colocar um feito na atividade. **Os colaboradores já têm essa tendência em ir atrás, mas falando organizacionalmente, como colaboradora, como analista de treinamento e desenvolvimento, a gente ainda tem muito que avançar para que isso aconteça. Nas unidades, nós selecionamos os surdos utilizando a Língua Portuguesa.** O trabalho que a

gente faz é de conscientização sobre os cuidados que precisa haver e tal, só que hoje não existe um mapeamento. É até importante este momento, esta conversa, porque desperta que a gente precisa ter atenção, porque hoje não existe mapeamento, tanto que eu não consigo responder de imediato quais unidades contratam surdos, quantos surdos têm. Hoje não existe mapeamento de acompanhar a rotina, de saber como eles estão.

13- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nesta organização? Por quê?

É triste essa pergunta, é bem triste. Infelizmente, é operacional. Infelizmente. Olhando para a deficiência como um todo e voltando naquela sua pergunta sobre a concorrência, por exemplo, hoje a gente tem diretor, que é deficiente físico, e aí até nisso, assim, **deficiência física, a pessoa consegue ainda subir para o nível estratégico, a visual, para o nível tático, mas, infelizmente, hoje, os deficientes auditivos estão no nível operacional, como auxiliar de serviços gerais, auxiliar administrativo, reprografia, temos, também, arquivologia.** Eles estão nesse ramo aí.

14- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?

Não. Aí eu falo nem tanto nas unidades, porque nelas a gente ainda tenta incentivar muito que eles busquem ensino superior, mas, no programa, a gente tem colaboradores que são formados em Pedagogia, já tivemos alunos com formações amplas, pós-graduados e que estão trabalhando como auxiliares administrativos. Então, no programa não, já nas unidades, a gente não tem muitos colaboradores com ensino superior não, só com ensino médio.

15- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

A gente se esforça, mas por conta de todo o trato, de todo o desenvolvimento que o líder, que os colaboradores precisam ter, eu acho que esse sentimento poderia melhorar. O programa é muito específico. No programa, a gente tem uma estrutura, a supervisora é fluente em Libras, especialista no assunto, as instrutoras, a secretária é surda. Tem a questão da representatividade também no programa. Já nas unidades, isso não é tão real. Eu não sei se o sentimento de quem está no programa e de quem está na unidade é o mesmo, principalmente por conta dessa representatividade, isso tem um impacto nos valores, porque as nossas escolas recebem muitos alunos, muitos estudantes deficientes. Então, por um lado, ver o surdo colaborador ter contato com um estudante que também é surdo, isso proporciona um sentimento bom. É a representatividade. Por outro lado, já tivemos casos daquelas questões básicas que eu falei: o gestor está falando de costas e o surdo acha que está sendo perseguido. São coisas mínimas que a gente precisa trabalhar o tempo todo, que para a gente é óbvio, mas para o líder, que está lá, não é e isso causa muita repercussão. Eu acho que a gestão de pessoas precisa melhorar e pode não ser um ponto satisfatório para o surdo que está na unidade. A gente precisa melhorar muito ainda.

16- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

Eles passam muito tempo. Na unidade, a gente tem colaborador que está há mais de 10 anos. São colaboradores que estão há muito tempo conosco. A própria secretária do programa, que é surda, está há muito tempo na Organização B. **Eu não vejo uma rotatividade muito grande. Não tem muita rotatividade. Tem mais dos deficientes físicos, mas eu acho que é**

uma questão de mercado também, porque eles vêm para a Organização B, a gente desenvolve e eles saem mais, realmente, mas o surdo não.

17- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?

Não. Aqui em Brasília, em determinada época, uma empresa estava contratando, pagando mais e eles saíram, mas essa rotatividade não existe, não é frequente.

18- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?

Não, não têm. Tanto que eles estão há muito tempo, mas no mesmo cargo e o que falta é desenvolvimento, é olhar, é priorizar os nossos colaboradores deficientes, é ter esse valor não só na teoria, mas na prática. A gente respeita a diversidade, a gente de fato respeita, mas a gente precisa do outro lado, que é fomentar a inclusão. Eu acho que é olhar para esse crescimento e para esse desenvolvimento, porque a partir do momento que você torna representativo, você fomenta a inclusão, mas não, a gente precisa trabalhar muito ainda no desenvolvimento deles.

19- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

É compatível. Como você já ouviu falar muito sobre o programa, eu vou falar mais sobre as unidades. Nas unidades, a gente tem uma entrevista por competência e eles são contratados de acordo com as habilidades que eles têm. O que a gente faz? Por exemplo, por conta dos alunos, há os auxiliares de apoio que falam em Libras. Então, já tem esse apoio para eles.

20- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

No programa, sim. Nas unidades, eles conhecem, mas não por conta da Organização B.

21- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

São, são, os direitos básicos, sim. O que eu digo, quando eu falo direitos básicos, eles são respeitados, mas eu acho que a gente pode fazer mais. Não só respeitar, mas defender.

22- Como a área de Recursos Humanos se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Há uma política de inclusão na organização? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações da organização?

A gente tem um trabalho voltado à conscientização, mas esse trabalho é muito pontual e muito específico para as unidades que têm os surdos. Ele não é geral. Nós não temos uma política de inclusão na organização. A gente tem intérprete de Libras por conta dos alunos. Esses intérpretes são contratados para os alunos e acabam fazendo o meio de campo. Além

dos intérpretes, nós temos os colaboradores que se dedicam a aprender Libras. Nas unidades, a gente tem pessoas que se comunicam em Libras, porque a gente trabalha muito com esse espírito de família. Então, a gente acaba se identificando e se dedica. Em relação as outras formas de comunicação desenvolvidas, é a escrita, infelizmente. A gente tem interesse em se comunicar com os surdos. Os surdos têm acesso às informações da organização por meio de manual e a gente tenta facilitar o entendimento na leitura. Na verdade, não é nem um manual, a gente tem o Jornal em Pauta, que eles recebem por e-mail e os líderes colocam nos murais. Nas unidades, têm os murais também. Os líderes colocam essas informações nos murais, têm as reuniões também, mas, geralmente, são em murais, nas escolas têm os murais dos colaboradores internos. Nós temos o manual da organização, mas a gente não faz diferenciação. A mesma política, a mesma norma, os mesmos manuais. Só que como são colaboradores de um nível mais operacional, até refazendo a minha resposta, como é o nível mais operacional, a comunicação vai por mural ou muito pelo líder. O acesso direto, o ponto focal desse colaborador, desse surdo, é o colaborador de RH ou o líder. Eles têm acesso aos manuais, mas eu acho que eles não acessam, porque, por exemplo, quando é uma política, política de gestão de pessoas e tal, fica na intranet. Eles têm acesso, mas não costumam acessar. Se eles acessam ou não, a gente não tem um controle e como eles entendem, também não. O líder vai fazer essa mediação de como eles vão entender, de como passar essa comunicação. **Os surdos das unidades têm habilidade da leitura do português.** É diferente do programa, porque a gente sabe que no programa são surdos com a oportunidade de primeiro emprego, que, às vezes, ainda estão terminando o ensino médio. **No programa, o nosso foco é desenvolver essa habilidade, mas nas unidades não. Nas unidades, a gente já tem essa facilidade.**

22.1- Como está organizada a área de Recursos Humanos desta organização?

A gente tem a gerente de RH e abaixo dela nós temos duas coordenações, uma coordenação cuida do famoso DP: folha de pagamento, férias, rescisão, demissão, benefícios. É como se fosse mais processo. Na outra coordenação, que é a de desenvolvimento de talentos, a gente cuida de todo o ciclo do colaborador: atração e seleção, recrutamento e seleção, treinamento, desenvolvimento, avaliação de desempenho, entrevista de desligamento. Essa coordenação cuida da vida desse colaborador aqui dentro. Dentro dessa coordenação, existe um braço de supervisão do programa.

22.2- A supervisora do programa tem conhecimento dos surdos que estão nas unidades?

Sim, nós fazemos esse meio de campo, inclusive, a supervisora do programa já foi incumbida de nos apoiar nesse sentido. A nossa coordenadora de desenvolvimento de talentos nos pede muito isso. Ela tem um plano de envolver mais a supervisora do programa no trabalho junto às unidades, mas hoje o programa demanda muito. São mais de 50 alunos e a supervisora só trabalha meio período, mas o ideal, o mundo ideal, é que a supervisora do programa cuidasse mesmo desse braço de inclusão. Aqui a gente tem uma gerente e abaixo dela nós temos a coordenadora de desenvolvimento de talentos, que cuida de toda a parte de atração e seleção, treinamento, inclusão, gestão de cotas, que é PcD e Jovem Aprendiz. Dentro do guarda-chuva dessa coordenação, a gente tem a supervisora do programa de inclusão. O programa é como se fosse um braço da área de desenvolvimento voltado para a inclusão. Nas unidades, a gente tem um colaborador de RH, que é o nosso braço, e aqui, no escritório central, a gente centraliza algumas demandas mais estratégicas. Então, é como se fosse o escritório, a mantenedora, e as mantidas. Cada unidade tem o seu colaborador de RH e esse colaborador responde para o escritório. **O programa e as unidades são mundos bem separados, até**

porque os surdos ficam nas unidades que estão em outros estados. Nós estamos falando de Nordeste, Norte, Sudeste. Então, fica difícil uma aproximação entre os surdos do programa e os surdos das unidades. **Além da equipe que atua no programa, ninguém mais se comunica em Libras no RH.** Os treinamentos para as unidades são preparados em Língua Portuguesa e a minha maior dificuldade é que hoje nós temos a supervisora do programa e as duas instrutoras só que a contratação delas é como instrutoras. Elas entram em sala de aula. Elas não são contratadas como intérpretes de Libras. **Hoje a gente tem ciclo de palestras, principalmente agora na pandemia, que foi tudo muito remoto, a gente fez várias palestras online, só que por essa dificuldade do desvio de função, eu não consigo colocar a supervisora e as instrutoras para fazer a interpretação. Esse é o meu principal gap, porque até a gente defender a contratação de um intérprete, tem a quantidade de surdos também que é pequena, não é alta. Hoje esse é um dos nossos grandes desafios: trazer acessibilidade.** Existem algumas ferramentas, que a gente até tenta usar, mas elas acabam sendo utilizadas mais localmente. Por exemplo, quando tem um treinamento na unidade, o profissional de TI da unidade usa essas ferramentas, que eu esqueci os nomes, mas são aqueles avatares. Eles colocam os avatares ou, como eu mencionei, aquela diretora de uma de nossas unidades, que se dedicou a aprender língua de sinais e ministrou o treinamento em Libras, eu passei a admirá-la muito, porque o próprio diretor ou os monitores, também, que estão na escola contratados como intérpretes de Libras, fazem interpretação, mas hoje, partindo do escritório, infelizmente não existe. Eu não sei dizer com exatidão se há alunos surdos nas unidades da Organização B, mas deve ter sim. Também não sei se há intérpretes nas unidades, mas posso descobrir essa informação. A Organização B não tem um trabalho de acompanhamento específico para os surdos das unidades. O que a gente fez ano passado foi direcionar, na avaliação de competências. Não do líder avaliar o surdo, mas de como o surdo se autoavalia, porque as competências, quando descritas, ficam muito subjetivas e o surdo é mais objetivo. Daí, a gente fez esse trabalho, na verdade, não foi nem a gente, mas os líderes que contam com surdos na equipe fizeram uma reunião com eles para facilitar esse entendimento.

23- Você se sente preparada para se comunicar com os Surdos? Por quê?

Não. Eu trabalho aqui há quatro anos e, desde que eu entrei, estou com essa pendência de aprender Libras. Então, não. Eu estudei em um colégio que eles ensinavam muito e por conta desse colégio eu sei falar o meu nome e só. Eu tenho um símbolo que eles me deram, sei falar bom dia, tudo bem, só. O básico. Eu não me sinto preparada, porque eu não falo Libras e é complicado, porque hoje eu faço o cumprimento, mas na hora da comunicação, para resolver o problema, tem que escrever e é chato. Eu vejo o incômodo deles, porque quando eles vêm até o RH, é porque eles estão com problemas, precisam receber alguma coisa, é uma dúvida no contracheque e a gente acaba tendo essa dificuldade. Hoje a supervisora do programa centraliza muito isso. Então, quando são dúvidas pequenas, ela faz o entendimento ou entra em contato com a gente. Hoje o ponto focal é ela, por conta disso.

24- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na organização? Como?

Não. Existe a vontade, mas hoje não. Eu reconheço que a gente não contribui para a inclusão deles.

25- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

Nas unidades, eu acredito que a comunicação de ambos os lados, a comunicação, na verdade, entre as pessoas da unidade, a preparação do ambiente, a preparação dos líderes, a preparação dos pares. O grande problema da inclusão dos surdos nas unidades e o grande problema de tudo é a comunicação. Se a gente não consegue se comunicar, o surdo não vai ter *feedback*, a gente não vai conseguir desenvolvê-lo, ele não vai ter 100% de entendimento do que ele precisa fazer e isso prejudica tudo. Eu acho que a grande barreira hoje é a comunicação para que eles entrem mais, para que a gente consiga contratar mais. Eu acho que a capacitação e, também, a disseminação dessa deficiência. Tirar mesmo o preconceito dessa deficiência para que a gente consiga contratar mais. Eu acho que é desmistificar o surdo para que a gente consiga tirar o preconceito para a contratação. Eu acho que isso hoje não existe, porque não é uma coisa ativa. **Hoje não existe um plano de comunicação, hoje não existe um projeto nas unidades para que a gente consiga facilitar o entendimento, facilitar os processos seletivos, facilitar a comunicação, desenvolver as pessoas em Libras.** Eu acho que hoje a grande deficiência, o grande desafio é a comunicação, que tem que ser em Libras. Não são eles nos entenderem, não são eles aprenderem o português para falar com a gente, que não tem deficiência, mas é a gente aprender Libras para se comunicar com eles e, também, entender as particularidades da deficiência. Em relação ao programa, eu acho que hoje eles vivem dentro de uma bolha na Organização B. A inclusão não acontece por conta disso também. Tanto que eles não têm acesso aos outros surdos. Por mais que eles estejam dentro do universo da Organização B, ainda é dentro de uma bolha, porque nesse universo do programa é tudo muito bonito. Tem as instrutoras, tem toda uma estrutura, eles têm os benefícios, eles vão lá só para estudar. O surdo que está fora da bolha não tem essa estrutura de inclusão. **Eu até acredito que quando o surdo sai da bolha do programa também deve levar um baque, porque aqui ele tem uma estrutura que quando ele vai para o mercado de trabalho, ele não vai encontrar. Eu acho que como ele fica dentro dessa bolha e só dentro dessa bolha durante esses dois anos, a gente também nem proporciona essa inclusão de fato, esse desenvolvimento.** Eu não sei. Eu estou falando aquilo que eu acredito. Tanto que os surdos tiveram um choque, porque no programa eles têm a supervisora que fala em Libras, eles têm as instrutoras, têm os benefícios. É tudo muito certinho. Eles têm horário para entrar e para sair, é pontualmente. É tudo muito regrado. **Quando eles chegam nas unidades, que foi um dos problemas que aconteceu, é um outro universo, porque eles estão no mercado de trabalho.** Se eu estou fazendo um trabalho, deu 12h e falta um ponto para terminar essa demanda, eu não vou largar a demanda, eu termino a demanda, mesmo que eu termine até 12h15, e saio. Nisso, entra a comunicação e o problema de entender a deficiência. Eles são literais. Se o horário dele é 12h, deu esse horário, ele vai se levantar e ir embora. O líder não entende isso: não, só faltava isso para terminar a demanda, mas ele se levantou e foi embora. Esse trabalho de entendimento não existe, de ambas as partes, porque, **no programa, eu não desenvolvo essa questão que ele vai encontrar no mercado de trabalho e quando ele chega no mercado de trabalho, que seria na unidade, eu também não desenvolvi o líder que está recebendo o surdo.** O seu colaborador é literal, se der 12h, ele vai embora. Precisa de paciência quanto a esses pequenos detalhes e vai gerando esses desgastes que são pequenos, mas que isso acumulado gera grandes problemas.

26- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

Não, não estimula, infelizmente. Se estimula, estimula pouco, mas não. Parte muito do colaborador também, como foi o caso dessa diretora que eu falei. Porque hoje, na Organização B, a gente trabalha muito essa questão da liderança servidora, do cuidado do

gestor com o seu liderado. Existe esse trabalho mais universal, não existe um trabalho focado para a comunidade surda.

27- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

Nossa! Muito! Meu Deus! Demais! Aqui, inclusive, na comunicação interna, a gente tem uma colaboradora que é apaixonada pelo programa, apaixonada. Sempre que possível, a gente fala do programa de inclusão no Jornal em Pauta, que todos os colaboradores recebem. Ela é apaixonada demais. Eu acho que se a gente tivesse o apoio da comunicação interna, que hoje fica em outra gerência, as coisas, com certeza, facilitariam muito, porque **a gente gosta do tema, só que eu não domino a comunicação.** Então, **eu acho que ter um especialista em comunicação, principalmente em comunicação interna,** facilitaria demais, **ajudaria demais,** porque nós uniríamos várias disciplinas. **Hoje a comunicação da Organização B não tem nenhum trabalho direcionado ao surdo.** A colaboradora da comunicação é uma entusiasta do programa, mas não o conhece a fundo. Acho que ela não conhece nem a supervisora do programa.

28- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

Eu acho que é conhecer as particularidades da deficiência, pois foi uma das minhas dificuldades. Porque por mais que você tenha boas ideias, você precisa conhecer e pensar, eu não sei se a gente consegue pensar a partir do contexto deles, mas fazer o projeto que seja cocriado por eles. Envolver os colaboradores surdos no seu projeto, na comunicação, porque por melhor que seja a iniciativa, se você não tiver esse projeto bem desenhado, essa comunicação não for de fácil entendimento para eles, não vai dar certo. Então, o primeiro passo é **entrar na comunidade e tentar envolvê-los,** eu ia falar isso, **pensar a partir do ponto deles, mas mais do que isso, é cocriar, realmente, trazê-los para perto e desenhar o projeto, desenhar a comunicação, desenhar a ação com eles. Porque, senão, não vai dar certo.**

29- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

Péssimos. A gente tem o universo da bolha. A Organização C tem uma missão muito bonita, tem uma cultura muito bonita. Como eu falei, de forma universal, a gente incentiva e desenvolve os nossos líderes e os nossos colaboradores para que a gente viva em comunidade. Um dos nossos valores é o espírito de família, um dos pilares da nossa cultura é a vida compartilhada, que é justamente essa troca. Nós estamos em comunidade, nós fazemos parte de uma comunidade. Então, de forma universal, a Organização C já incentiva a inclusão, o respeito à diversidade e o fomento à inclusão, mas, como eu falei, é universal e eu acho que, para o surdo, a gente precisa ainda aprofundar. Por mais que eu olhe para o surdo enquanto colaborador, enquanto par e o veja como membro de uma mesma família, existem esses detalhes que eu não conheço, por não fazer parte da comunidade. O que vai acontecer? A gente está conversando e eu vou virar as costas e ele vai achar que eu estou falando dele. Eu vou fazer um treinamento e não vou ampliar esse treinamento para que ele entenda também. Eu vou desenhar uma competência e a minha cabeça está em todos os colaboradores. Eu não estou pensando só nele, que é um universo menor. Eu acho que, por conta disso, ele se sente péssimo, porque para mim é pouca coisa, mas para ele não é. Poxa vida! Identidade da

Organização C: alinhar a cultura da Organização C com o que eu faço. O quanto isso é subjetivo. A gente consegue entender, mas eu fico imaginando isso na cabeça dele: meu Deus! **É ruim, é triste, é péssimo, porque você não se sente parte e é horrível estar em um lugar onde você não se sente parte.** Uma coisa que eu converso muito com a coordenadora de desenvolvimento de talentos e eu falo esse negócio de virar as costas, pois esse foi um dos problemas que aconteceu e que me marcou muito, porque o líder acha que ele só virou as costas, eu não estava falando dele, mas para ele você estava, porque ele não escuta. Você virou e ele não estava escutando o que você estava falando. Para a gente é óbvio, porque nós já acompanhamos os surdos, mas para o líder não. A gente fica pensando o quanto deve ter sido triste e como isso não foi esclarecido, o quanto, para o surdo, isso deve ter ficado no coração, na cabeça dele. Estão falando de mim, estão me perseguindo. Isso é horrível, por mais que ele não estivesse sendo perseguido. Eu acho que é péssimo, **quando não há inclusão não importa o que você faça, não importa o benefício que você dê, não importa o quanto você pague, eu não me sinto parte e isso, para qualquer pessoa, não fazer parte de um ambiente onde você está, onde você trabalha, é horrível.** Por isso, que eu respondi essa pergunta de bate-pronto: péssimos.

30- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

Definitivamente, não. Eu acho que a gente capacita. O nome do programa é Capacitação e Inclusão de Deficientes Auditivos. **A gente capacita, a gente não inclui.** Isso no programa e eu acho que é por conta disso que eu falei, hoje o programa vive em uma bolha e o trabalho que as meninas fazem é muito bonito, muito bonito mesmo, de capacitação. Eu acho que a inclusão ocorre quando a gente traz, rompe essa bolha, inclui de fato. Eu acho que não, a gente não inclui e existe muito o que avançar ainda, tanto no programa quanto nas unidades. **Se o programa capacita e eu falei que hoje eles têm uma estrutura diferenciada, imagine nas unidades. Nas unidades, a gente nem capacita e nem inclui. Se você for para o valor, que é respeitar a diversidade e fomentar a inclusão, hoje a gente respeita a diversidade, agora a gente precisa caminhar, que é fomentar a inclusão.**

31- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?

Não, por preconceito mesmo. Eu acredito, porque eu conheço, mas não. Eu acho que não, porque se acreditasse, haveria mais surdos no mercado de trabalho. Eu acredito que não.

32- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

Não, não senti. Eu acho que, com a pandemia, isso até dificultou. A gente até regrediu com a pandemia. O desemprego em alta, o acesso à tecnologia. Eu me lembro que quando eu acompanhava o programa, a gente tinha muita dificuldade com tecnologia e esse era um dos focos do programa: ensinar um pouco mais sobre tecnologias para eles. Eu acho que essa dificuldade com a tecnologia, essa dificuldade de não ter acesso ao que está acontecendo, aos avanços que a gente precisa ter, se para o ouvinte foi difícil, imagine para o surdo. Eu acho que com a pandemia é como se a gente tivesse regredido nessa caminhada e nessa luta pela inclusão. Eu acho que não, a gente não avançou.

33- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Não, mas eu quero parabenizá-la pela sua pesquisa. De fato, é um tema difícil, mas é de uma responsabilidade e de uma importância tão grande e a sua entrevista despertou, pelo menos em mim, várias inquietações, porque é como se fosse uma caixinha que a gente sabe a importância, eu preciso trabalhar nisso, mas essa caixinha vai ficando, vai ficando e a gente precisa refletir sobre isso. Isso precisa ser dito, isso precisa ser falado, isso precisa ser divulgado e foi isso que a sua pesquisa proporcionou em mim como pessoa e, com certeza, quando a coordenadora de desenvolvimento de talentos voltar de férias, a gente vai ter várias pautas em relação à inclusão aqui dentro. Então, eu já quero parabenizá-la e tenho certeza de que vai ser uma semente que você vai plantar no mundo acadêmico, que, com certeza, vai frutificar e eu faço votos que frutifique e continue.

APÊNDICE O - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte chefe de Surdos na Organização B

1- Qual o seu e-mail?

-

2- Qual a sua formação?

Eu sou formada em Propaganda e Marketing. Tenho uma pós-graduação em Administração e, também, sou pós-graduada em Libras.

3- Há quanto tempo você trabalha em cargos de chefia? (Sempre nesta organização ou em outras também?)

Eu já estive à frente do trabalho de uma ONG durante 20 anos, como chefe, sempre na função de chefe, porque essa ONG foi fundada pelos meus pais. Eu trabalhei por 20 anos na direção. Eu era vice-presidente dessa ONG. Depois eu fui trabalhar em outra ONG com pessoas com deficiência, com pessoas com deficiência em geral. Eu trabalhei alguns anos lá e depois eu me tornei interventora judicial do local e fiquei mais alguns anos como interventora lá. Depois eu saí, eu engravidei, fui ter a minha filha e, posteriormente, eu fui para a Organização B, à frente desse projeto com os surdos. Anteriormente, eu trabalhava com surdos no meu ministério da igreja. Eu já trabalhava com surdos na igreja. Eu sempre gostei muito de trabalhar com os surdos. Eu sempre tive um olhar voltado para eles.

4- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais? (Você já havia sido chefe de Surdos nessas organizações?)

Não. Antes da Organização B, eu não tinha trabalhado com surdos em minhas experiências profissionais anteriores. A gente recebia crianças e adolescentes que eram encaminhadas pela Vara da Justiça, que tinham uma medida protetiva, e nós poderíamos receber surdos, mas a gente não recebeu surdos. Eu atendia surdos em reuniões no Ministério Público, nessas ocasiões, nós tínhamos esse contato com os surdos, mas não diretamente na instituição.

5- Há quanto tempo você trabalha nesta organização? Há quanto tempo você ocupa cargos de chefia nesta organização? Há quanto tempo você conta com Surdos em sua equipe?

Eu trabalho na Organização B há quase três anos. Eu estou em cargo de chefia desde o momento em que fui contratada e, também, tenho surdos na equipe desde que iniciei o trabalho nesta instituição.

6- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

Atende as duas vertentes. A Organização C é uma instituição muito voltada para o social, desde a sua fundação. Ela tem as escolas privadas, mas também tem as escolas públicas. Como parte da Organização C, a Organização B poderia preencher essas cotas de uma outra

forma, com outros tipos de deficiência, com funcionários ocupando cargos dentro das escolas. Por exemplo, eu poderia ter um funcionário na secretaria apenas que tivesse uma deficiência física, na perna, mas não. Lá eu tenho uma pessoa que não é deficiente e a Organização B abre essa oportunidade para que o surdo faça parte dessa cota. Porque, dentro da Lei Trabalhista, todas as pessoas com deficiência têm direitos. Na Organização B, os surdos têm carteira assinada, plano odontológico. A turma anterior tinha até plano de saúde. Os surdos têm vale alimentação, eles são funcionários, mas o lado social da Organização B viu a necessidade dos surdos, porque nós já contratamos nove surdos em uma única escola e a gente viu essa necessidade que tem de capacitá-los. Eles vivem muito fechados dentro da comunidade deles e isso é uma barreira para o mercado de trabalho, porque eles só se comunicam entre si. Dentro de um departamento, têm que ficar muito claro para os surdos quem manda neles. Não pode ser mais de uma pessoa, a não ser que seja um surdo mais letrado, mais estudado, aí ele tem essa noção. Na hora de fazer uma seleção, eu procuro escolher aqueles surdos que realmente não têm oportunidade no mercado de trabalho. **O nosso curso é para quem tem o segundo grau completo, mas a gente recebe milhões de currículos e pode também contratar quem tem nível superior, mas eu, enquanto responsável pela seleção, sempre escolho aqueles que têm o segundo grau primeiro**, para que eles tenham mais uma oportunidade dentro do mercado de trabalho do que aqueles que já têm nível superior. Nós temos casos de alguns surdos que têm nível superior, mas eu tento ao máximo formar a turma com esses que têm apenas o segundo grau, para que eles tenham uma oportunidade maior dentro do mercado. A Organização B vê muito essa questão do social também. Ela precisa cumprir essas cotas, é uma lei e tem que cumprir, mas eu, enquanto funcionária da Organização B, vejo muito, muito essa questão social, porque eu, como administradora e parte do projeto, também entendo que essas vagas, disponibilizadas aos surdos, poderiam ser ocupadas por profissionais com outros tipos de deficiências ou até mesmo surdos, para estar ali dentro das escolas, cumprindo aquele quadro funcional de atividades diárias. Não tinha necessidade de se preocupar em capacitá-los. Então, são os dois, a gente cumpre a cota, porque é uma lei, e, também, buscamos o social. A gente teve agora, durante a pandemia, uma oportunidade de não termos os surdos, porque, nesse período, não houve essa cobrança da cota, por conta das empresas, por conta da situação, tanta gente perdeu o emprego e a Organização B manteve o quadro de funcionários surdos. A Organização C é muito grande e é dividida em três escritórios centrais que administram as unidades vinculadas ao grupo em todo o país. Este trabalho, que estamos mencionando, é desenvolvido em um desses três escritórios (a Organização B). Os outros dois também cumprem as cotas, mas, realmente, com funcionários com deficiência que se encontram nas escolas o dia todo trabalhando. Essa é a diferença da Organização B. Os surdos que estão aqui cumprem a cota não só de Brasília, mas de todas as unidades do grupo vinculadas à Organização B, por meio deste programa que é realizado em Brasília. A Organização B também tem pessoas com outras deficiências que desenvolvem atividades cotidianas, não é um curso de formação, elas executam uma função dentro da instituição. A Organização B faz uma seleção bem rigorosa e não coloca nenhuma pessoa com deficiência somente para cumprir cota. Essa pessoa tem que estar dentro do perfil, fora a deficiência. Eu faço o acompanhamento dos surdos após o curso também. A gente tem parcerias com outras instituições, que também fazem seleções. A gente encaminha o currículo dos surdos, porque essas instituições também ocupam os surdos, não com o programa, mas absorvem os surdos que participaram do programa de formação da Organização B. Nós fazemos esse acompanhamento posterior ao programa, porque nós sempre ficamos sabendo de contratações, de vagas e eu faço isso, que é algo além do programa. A gente encaminha, indica, eu mando para os surdos quando eu vejo que a vaga tem um perfil, porque apesar do nosso programa ser para todos, igual, a gente tem um tratamento individual, pois cada surdo

tem uma necessidade específica. Nosso tratamento é também muito individual e humanizado. Quando eu vejo uma vaga que eu consigo identificar um surdo, que está dentro do programa, pode estar cursando ou já ter concluído, eu sempre encaminho, eu sempre ligo, eu sempre mando o currículo. Em Brasília, nós temos oportunidades para os surdos, só que, infelizmente, ainda é uma mão de obra muito precária. Os surdos são vistos muito como, não digo, sem valor, porque o trabalho dignifica, mas sempre tirando xerox ou digitalizando, mas eles têm um potencial muito maior.

7- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere no desempenho dos Surdos no trabalho? Por quê?

Eu acho que tem, porque quando o surdo é moderado e ainda tem um pouquinho do sentido da audição, ele sempre tem uma boa leitura labial e isso o ajuda muito dentro do trabalho, porque a gente está muito nessa cultura do surdo, que vem muito junto com a Michelle Bolsonaro, essa evidência dos surdos e isso deu uma visibilidade boa. Abriam-se muitas portas para os surdos no mercado de trabalho, mas, na verdade, as empresas não se preparam para recebê-los. A empresa, geralmente, não tem um intérprete, contrata o surdo e ele fica ali. Dependendo do grau da surdez, o surdo consegue desenvolver uma atividade, porque ele vai ter uma leitura labial, por ele ouvir moderadamente, ele consegue se comunicar com os ouvintes. Agora, quando a surdez é muito profunda, que ele depende exatamente da Libras, complica mais a questão do trabalho para ele. Exige da empresa alguém que tenha a Libras para poder se comunicar com ele, porque tem a questão do português. Não são todos os surdos que aceitam a Língua Portuguesa. Nas empresas, hoje, é tudo muito rápido, tudo muito prático. Não dá para você parar e ficar o tempo todinho escrevendo. Eu acho que a empresa tem que, pelo menos, colocar o surdo em uma posição de um trabalho que não seja tão diversificado, que mude tanto. Algo que ele faça sempre ali. Se for em um computador, se for para lançar uma nota, que ele fique sempre naquele trabalho que alguém ensinou para ele. Nesse caso, eu não vejo muito problema com o surdo ser moderado ou profundo, mas, dependendo do local, isso vai fazer sentido, no papel que o surdo vai desempenhar dentro do grau de surdez que ele tem. Hoje, na Organização B, nós temos 56 surdos participantes do programa, além da instrutora e da secretária, totalizando 58 surdos. Na Organização B, a gente seleciona surdos de moderados a profundos, nós pegamos dentro da lei de cotas, mas a maioria são surdos profundos. Para participar do programa, os surdos têm que se comunicar em Libras, mesmo que sejam surdos moderados, porque todas as aulas são ministradas em Libras. A gente não usa a fala. É Libras do início ao fim. A gente sente, no início, que os próprios surdos, às vezes, têm dificuldades com a língua deles. Eles falam: coloque legenda no vídeo. A gente diz: não, nós não vamos colocar legenda. Você precisa testar a sua língua e a gente vai escrever bastante. Tanto é que, toda sexta-feira, eles me encaminham uma atividade escrita. Dentro dessa atividade, a gente começa a ver o quanto eles estão melhorando na Língua Portuguesa. Às vezes, eles querem mandar a atividade em formato de vídeo, mas a gente não aceita. Nós aceitamos o vídeo no decorrer de toda a semana, mas, na sexta-feira, nós queremos que eles escrevam para treinarem esses dois lados e, quando chegarem ao mercado de trabalho, terem tanto uma noção do português quanto da própria língua deles. Há surdos que têm dificuldade até com a Libras, mas o programa exige que eles se comuniquem em Libras, porque lá a gente não se comunica por meio da fala, nem eu, nem as instrutoras, ninguém. É uma comunidade 100% surda, 100% Libras.

8- Há outros fatores que interferem no desempenho dos Surdos no trabalho?

A proteção familiar é, na minha opinião, o maior problema para o desenvolvimento dos surdos. Os surdos têm essa interferência desde criança. Quando eles conseguem se liberar de casa, da proteção da mãe, do pai, que acham que eles são incapazes. Há outros pais, que são exceção, que incentivam os filhos a irem para a universidade e se tornarem doutores. Há muitos surdos, inclusive na UnB, que são doutores. Essa é uma outra visão, mas, em geral, quando eles saem da família, da proteção da família, eles começam a trazer essa proteção para mim, para você, para quem estiver disponível a ajudá-los e eles levam isso, também, para dentro do trabalho. Isso gera um problema futuro para eles, porque os surdos acabam misturando muito esse sentimento do profissional com aquele amigo que auxilia, que ajuda, que fala a língua deles. Eles não têm muito essa separação. Os surdos não têm noção de uma hierarquia dentro do trabalho, eles têm essa dificuldade de comunicação. Exatamente isso que você está buscando trazer uma solução. A questão da comunicação, em geral, eles têm essa dificuldade. Fora o grau da surdez, eu acredito muito que é essa a mistura que eles fazem dentro do trabalho. Isso a gente vê desde o programa e muitos surdos não ficam, exatamente, por conta de conflitos dentro do trabalho. Há surdos que têm conflitos de brigar com o chefe, de empurrar. **Essa maturidade profissional, eu acho que é o grande desafio para os surdos.** Quando a gente contrata os surdos, eu faço esse acompanhamento nas escolas e é justamente essa falta de comunicação a principal dificuldade que eles encontram. A Organização B, apesar de ter esse curso, esse programa para surdos, não tem intérpretes dentro da escola. O surdo necessita de uma comunicação. Não só na Organização B, como em qualquer outra empresa, é essa a grande barreira para os surdos. É ter um chefe direto que ele possa entender e que diga o que ele tem que fazer. O surdo, às vezes, chega ao local de trabalho e fica completamente perdido ou desempenha sempre a mesma atividade, que é tirar xerox, digitalizar um documento. Ele aprende a mexer na máquina uma vez e pronto. **Os surdos não ficam, justamente, por conta do conflito, da comunicação.** Eles são muito nervosos, **a maioria dos surdos são nervosos. Eles acabam trazendo conflito para dentro da instituição. É isso que causa a maioria dos desligamentos dos surdos.** No nosso caso, que é um programa de dois anos, eles iniciam e terminam porque a gente está preparado para receber e para poder resolver esses conflitos. A gente também tem conflitos dentro do programa. Eles misturam de um jeito que, por exemplo, se no sábado eles marcam uma atividade, daí deu uma confusão entre um e outro no passeio que eles fizeram, no churrasco que eles fizeram. Quando chega segunda-feira, acabou o programa. A confusão continua e o surdo que não foi, vai defender um que ele acha que está certo. Daí, pronto, você não tem programa, você não consegue dar aula. Você tem que entrar e conseguir trazê-los para a realidade, trazê-los para o programa, para a aula novamente e isso leva tempo. Isso acontece dentro do programa e acontece dentro das instituições. Eles brigam no domingo, na segunda-feira, querem acertar as contas dentro da organização. Eles não têm esse discernimento do local de trabalho, do local de festa. Eles andam em bando, eles andam em uma comunidade e todos se conhecem. O nosso maior desafio é justamente trazer essa maturidade profissional, fazer com que eles entendam cada local que estão. Eles não têm isso. Eles são bem confusos, mas a gente, dentro dos dois anos, quando está chegando na reta final, a gente ainda consegue trabalhar bastante nesse sentido, mas são esses conflitos, porque eles não separam. Hoje nós não temos surdos dentro das escolas da Organização B, porque as escolas estão retornando para as suas atividades presenciais agora. Na Organização B, a gente tinha duas surdas, que eram bedel, que são ajudantes de corredor, de sala de aula, também tínhamos surdos que trabalhavam na área administrativa, porque a gente evita também serviços gerais dentro da Organização B. A gente estimula para dar sentido ao programa. Não faz sentido eu desenvolver a capacidade do surdo durante dois anos, trazer outros surdos para darem palestras, e, de repente, eu colocá-los nos serviços gerais. Isso vai contradizer com tudo aquilo

que a gente falou sobre a capacidade deles. Hoje nós não temos surdos nas escolas, porque, com a pandemia, não foram só os surdos que perderam o trabalho, mas muitos, muitos outros profissionais. Por isso, eu citei, anteriormente, que o programa se manteve, durante a pandemia, mas, na verdade, nas escolas, o professor estava dando aula por vídeo, dando aula *online*, normal, e ele ficou, mas o monitor de sala de aula, que ajuda o professor, não tinha mais sentido dentro de uma pandemia. Então, foram muitos, não foram só os surdos, foram vários, não só as pessoas com deficiência, por conta da pandemia, mas eu acredito que agora, voltando as atividades, essas vagas vão ser disponibilizadas novamente e a gente, com certeza, dará prioridade, porque além de a gente estimular os surdos, a gente também vai cumprir as cotas dentro da escola, que é importante. A secretária do programa de formação é uma surda oriunda do próprio programa, ela é auxiliar administrativa. Na verdade, ela está até antes de mim, ela já tem cinco anos no programa. Na época, quando eu entrei, eu procurei saber também e, na verdade, ela nem concluiu o curso, porque ela era bem desenvolvida e houve essa necessidade de contratar uma auxiliar administrativa e ela foi contratada e permanece até hoje. Ela me auxilia. No programa, nós temos duas instrutoras, uma surda e uma ouvinte, já os colaboradores do programa, que são 56, neste momento, são todos surdos. Tanto as instrutoras quanto a secretária e os colaboradores do programa, todos são contratados da Organização B. Todos dispõem de vínculo empregatício com a instituição.

9- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nesta organização? Por quê?

O cargo dos surdos na Organização B, na carteira de trabalho, é de auxiliar administrativo, porque o curso é exatamente sobre RH, sobre a área administrativa de uma empresa. Então, o cargo deles é auxiliar administrativo. Todos eles.

10- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?

Os surdos que participam do programa, no momento, têm o segundo grau completo e nós damos essa formação em RH, na área administrativa. Essa turma só tem surdos de nível médio. Todos os 56 são de nível médio. No programa, há 60 pessoas envolvidas, eu como coordenadora, que sou ouvinte, uma instrutora, que também é ouvinte, uma instrutora surda, uma secretária surda e 56 colaboradores surdos. A secretária surda não tem nível superior, mas a instrutora surda é graduada em RH e a ouvinte é Pedagoga.

11- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

Eles se sentem **abraçados e são muito gratos. A gente vê, nos depoimentos ao final do curso, que os surdos são muito gratos à Organização B, porque eles entendem que é uma empresa que os acolheu diferente das outras.** Que eles estão ali recebendo para aprender e o mercado não faz isso, as empresas não vão contratar o surdo para ele aprender. Ele tem que executar a função dele. Então, eu sinto que eles gostam muito de estar na Organização B. Tanto que eles pedem sempre para voltar. Eles não querem que o curso acabe. Eles dizem que querem aprender mais. Eles têm uma grande gratidão pela Organização B. Eles se sentem muito bem na Organização B. O que nós escutamos muito é: obrigada por acreditarem na gente. É bem isso mesmo. Eles têm muita sede de conhecimento. Eu vejo os surdos como estrangeiros. Eles só precisam que a gente entenda a língua deles. Eu falo para todo mundo: se eu pegar um avião aqui e ir para o Japão, eu vou ser surda lá. Eu vou ser completamente surda, porque eu não vou entender nada e é uma vivência, uma experiência, colocar você dentro de um escritório de uma empresa japonesa. O que você vai ser lá dentro? Surda.

Porque você não vai entender o que eles estão falando, você não vai entender o que eles estão pedindo para você fazer, por mais que você escute, é uma outra língua, e assim é para o surdo, mas isso não interfere na capacidade cognitiva deles. Isso não interfere na inteligência deles. Eles não vão conseguir colocar para fora aquilo que sabem, assim como eu também não conseguiria se estivesse na situação hipotética da empresa japonesa, porque eu não estou entendendo o que estão me pedindo. A partir do momento que o ser humano vê o surdo como um estrangeiro e não como uma pessoa com deficiência física, porque ele tem uma língua própria, não é nem uma linguagem, ele tem uma língua própria, isso muda o nosso olhar sobre ele. Os surdos têm sede de aprendizado, só que eles nunca foram respeitados. Hoje em dia, eles estão sendo mais respeitados, mas ainda não está suficiente. Eles não podem dizer ainda que conseguiram, que venceram. Ainda há muitas barreiras, em todos os lugares, nós encontramos essas barreiras para os surdos, mas essa é a visão que eu tenho. Eles são muito capazes. Eles têm sede de aprender. Eles gostam de aprender. Só que nós temos que entrar dentro do mundo deles. No nosso programa, a gente tenta colocar o máximo de coisas mais lúdicas, que é para eles poderem entender melhor. Na sala, tem que ter uma dinâmica. Não tem como não ter o intervalo, senão, fica muito maçante, fica muito cansativo para eles. A matéria tem que ser dada de outra forma, eles não conseguem, realmente, ficar parados dentro da sala de aula olhando o tempo todo. A gente acaba fazendo muita atividade fora da sala de aula, como: visitar museus, visitar empresas, trazer convidados para mostrar a realidade das pessoas com deficiência. Às vezes, a gente busca uma pessoa com deficiência, que tenha, realmente, uma deficiência muito maior que a deles, para demonstrar a capacidade que eles têm. Eles têm muita sede de aprendizado.

12- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

Eu acredito que sim, que tenha uma vinculação. Aquela questão, que eu já havia dito, por exemplo, se o surdo é moderado, ele tem a facilidade da leitura labial. Então, ele permanece mais tempo, porque tudo vem da comunicação. Se o surdo tem uma surdez muito profunda e não tem alguém que fale a língua dele, que consiga se comunicar com ele, ele não vai permanecer nessa instituição, porque não vai dar conta de executar aquilo que foi colocado para ele fazer. Eu acho que a profundidade, o grau de surdez, interfere no tempo em que ele vai ficar, se não tiver alguém que fale a língua dele dentro da instituição.

13- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?

Ninguém pede para sair da Organização B, a não ser que eles encontrem uma outra oportunidade, melhor financeiramente, porque o surdo também tem um pouquinho disso. Apesar da sede de aprender, eles também visam muito a questão financeira. Eu falo que a Organização A está roubando os meus surdos. Por quê? Porque a Organização A paga, em dinheiro, uma quantia melhor, porque eles juntam todos os benefícios e pagam em dinheiro. Já a Organização B paga um valor em dinheiro e tem os benefícios. Só que os surdos visam muito isso, não são todos que entenderam o quanto vale o conhecimento. Porque, na Organização B, eles estão recebendo para adquirir conhecimento para, mais tarde, conseguirem algo muito melhor. Quando abre vaga na Organização A, alguns surdos, que não têm esse entendimento, vão, mas é só pela oportunidade mesmo, porque eles gostam muito, muito do programa. Inclusive, têm alguns surdos da Organização A, desta turma da Organização B, de agora, que trabalhavam de manhã, lutaram e conseguiram transferência para trabalharem à tarde, para poderem fazer o curso da Organização B no período da manhã.

Isso acontece muito. Dos 56, 42 trabalham na Organização A. Eles saem da Organização B e vão para a Organização A. Na Organização B, eles não trabalham todos os dias, eles trabalham duas vezes por semana. A turma é dividida: segunda e quarta, terça e quinta. São pessoas diferentes. Na sexta-feira, a gente reúne os dois grupos, para o desenvolvimento de atividades externas, palestras, dinâmicas. Sexta-feira, a gente sempre traz uma atividade diferente dos demais dias da semana, que são trabalhados em sala de aula.

14- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?

Eles têm a oportunidade de crescimento, como todo outro profissional, como qualquer profissional dentro da instituição. No caso, a gente tem o exemplo da secretária que participava do programa e hoje é auxiliar administrativa. Eu falo muito para ela, que esse programa tem que ser dirigido por um surdo. Daqui a pouco, a Organização B me leva para outro lugar e ela tem que estar capacitada para poder assumir esse lugar. Tem oportunidade de crescimento para todos eles, para os que buscam, mas tem sim, tem sim.

15- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

Na verdade, a gente não tem um local específico para surdos, dentro da característica da vaga, colocar que essa vaga é para surdos. Até mesmo porque não existe essa vaga especialmente para os surdos. Eles ocupam as vagas normais, as vagas que seriam ocupadas por ouvintes. A gente não tem essa vaga, não existe essa vaga, a gente cumpre a cota, mas o surdo pode ocupar qualquer vaga, qualquer cargo que estiver aberto, ele faz parte do processo seletivo. Ele precisa ter as qualificações para estar naquela vaga, mas não tem uma vaga específica para os surdos. No processo seletivo, há vagas específicas para as pessoas com deficiência, que encaixam as pessoas com deficiência. Por exemplo, se tiver uma vaga para telefonista, a gente nem vai disponibilizar para o surdo. A gente sempre procura fazer com que eles façam parte da seleção daquelas vagas cujos trabalhos eles possam desenvolver. Isso é independente de eles terem o curso ou não. Por exemplo, se eu os colocar na parte de arquivamento de documentos, ali terá uma pessoa específica para treiná-lo e essa pessoa sou eu, no caso. Eu acompanho o surdo na escola e enquanto ele tiver em fase de formação, aprendendo a desenvolver aquela atividade, eu vou ensiná-lo. Depois, ele vai deslanchando e eu apareço quando tem uma reunião, porque, uma coisa que a gente gosta muito é que eles se sintam parte da escola, parte dos colegas de trabalho. **Eles têm que ter o sentimento de pertencimento local.** Quando ocorrem reuniões gerais, quando acontecem eventos, todas essas atividades contam com um intérprete de Libras. Eles participam de todos os tipos de eventos: festa junina, festa de final de ano. Tudo isso, a gente participa com eles e os surdos participam realmente. Nós temos esse cuidado. A minha função está dentro do RH e eu participo da organização de todos os eventos. Nós fazemos o Dia do Surdo, festa de final de ano, festa junina. A gente faz tudo para eles. Algumas atividades, a gente faz junto com o escritório central, outras são só deles. No dia a dia, os surdos não vão ter o intérprete, mas sim nesses momentos que eu citei. **Eu vejo que os surdos se adaptam mais aos ouvintes com os quais eles trabalham do que os ouvintes aos surdos.** O surdo sempre tem uma pessoa que ele coloca como referência para ele, que ele entende que é o chefe dele e essa pessoa se comunica por meio da escrita ou, se tiver necessidade, vai mandar um vídeo para mim e eu faço uma videochamada, mas o surdo está sempre focado na mesma atividade. Os próprios surdos entram em contato comigo, quando não estão entendendo alguma coisa, mas a

atividade deles não costuma mudar muito, justamente para que eles cheguem, batam o ponto, saibam o horário do almoço deles, saibam o horário que eles têm que retornar e, com a convivência, quem está muito próximo dos surdos acabam encontrando uma forma de se comunicar. Se a pessoa se coloca disponível para aprender a Libras, o surdo gosta muito de ensinar. O surdo acaba se adaptando ao local de trabalho. O surdo sempre tem a disposição para ensinar. Ele vai ensinando o básico, os primeiros passos, o que tem que fazer e a pessoa vai se comunicando e eu sempre falo que o melhor professor do mundo é o próprio surdo. Você pode fazer mil cursos de Libras, mas se você não conviver com os surdos, você não vai saber a língua deles. Eles acabam aprendendo. Eu vejo muito, muito dentro da Organização B, professor, coordenador, porque a língua ainda desperta muita curiosidade. Você falar com as mãos, é algo muito diferente. Todo mundo gosta. Tem muita gente que acha bonitinho, mas todo mundo gosta e a pessoa acaba aprendendo.

16- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

Não, não conhecem. A gente vê muito isso. Eu acho que eles não têm noção dos direitos e nem dos deveres. É algo que a gente tem que deixar muito claro para eles. Eles não têm esse entendimento e eu volto lá na infância do surdo. Eles sempre foram protegidos por outras pessoas. É tudo uma conquista, hoje é que eles estão conquistando muitas coisas diante das leis, decretos. Hoje eles estão mais curiosos para esse lado, mas o surdo, geralmente, sempre é muito descansado, porque sempre alguém o defendeu, sempre alguém falou, sempre alguém lutou, mas o surdo mesmo, à frente da luta dos direitos dele, a gente está vendo de uns anos para cá. Os surdos não têm uma noção dos direitos e deveres que possuem e, quando têm, a noção é sempre dos direitos. Os surdos, às vezes, sabem de cor os direitos deles, mas os deveres e as consequências dos atos, eles não têm muita noção.

17- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

São respeitados na Organização B, dentro do programa. Quando eu contrato um surdo dentro de uma escola e eu não tenho o profissional para recebê-lo, para ensiná-lo, eu acho uma ausência de respeito, indiretamente, eu vejo dessa forma, mas a Organização B tem esse olhar muito cuidadoso para o surdo. Ele tem respeito pelo surdo e isso é muito visto dentro do programa, mas a instituição, a escola, ainda tem muito a crescer e muito a desenvolver para poder estar recebendo os surdos. Quando começou o programa, a escola, por uma empolgação, contratou nove surdos, mas eles entenderam, que isso também é um respeito, quando você dá um passo para trás, você também está respeitando. Houve esse respeito: olha, nós não estamos capacitados para contratar esse perfil, a gente não pode continuar com essas pessoas. Ainda mantivemos alguns, mas não foram os nove surdos, justamente por aquilo que eu falei: conflitos entre eles, entre os chefes, e, por exemplo, o surdo, se acontece um conflito aqui, você tem que resolver na hora. Na hora, você tem que ter a pessoa capacitada para resolver e essa capacitação não é só saber a Libras. É entender a comunidade. É entender como o surdo pensa. Não adianta só falar a língua deles. É como se fosse um ouvinte querendo resolver um problema que ele não tem conhecimento. Essa capacitação não é só da língua, não é só da Libras. A gente precisa ter um entendimento da cabeça do surdo. Ele pensa um pouco diferente da gente. A escola, às vezes, não está preparada para esse perfil. Você vai ver surdo “batendo boca” com surdo e gritando. Para mim, que sou ouvinte, aquilo é um desrespeito. Para um diretor que está vendo, aquilo é uma briga, uma confusão. Eu que entendo a Libras, que entendo a mentalidade do surdo, eu sei que aquilo ali é normal dentro da comunidade dele. A partir do momento que eu tenho esse entendimento, que não é só saber a Libras, é entender a comunidade, entender como eles pensam, isso é respeito. Se eu não

tenho isso, eu não tenho respeito. Essa é a minha visão e é para isso que a gente está trabalhando nas escolas. Eu vou começar um trabalho de formação das pessoas dentro da escola. Não adianta eu ensinar, um professor de Libras ensinar a língua. É importante, muito importante, mas **eu tenho que estudar a comunidade surda**, eu tenho que estudar **a vida do surdo**. Como é a vida do surdo? Como o surdo pensa? **É mais importante do que a própria Libras, porque se eu tenho esse conhecimento e eu tenho um intérprete comigo, eu consigo sanar, mas se eu sei Libras e não tenho esse conhecimento, eu não consigo sanar**. Para mim, esse conhecimento do surdo, da mentalidade do surdo, é muito mais importante até que a língua deles. A Organização B deseja muito que eu faça esse trabalho dentro da escola. Vamos começar com quem vai ter um contato direto com o surdo até chegar no diretor. Por quê? Porque a escola é inclusiva e isso não vale só para o funcionário surdo. Eu posso ter um aluno surdo. Eu posso ter um aluno surdo no segundo grau. Não ter conflitos. A Organização B é uma escola inclusiva e quando a gente fala de inclusão, a gente fala de uma inclusão geral. **A partir do momento que eu sou seletiva dentro de uma inclusão, eu não sou inclusiva**. Nós vamos começar com esse trabalho. A gente aprende muito com os surdos. São eles que trazem as demandas para a gente entender a necessidade deles. Eu acho que nós ouvintes ainda não temos uma instituição perfeita para nos receber, por conta de sermos individuais, cada ser humano é de uma forma, imagine os surdos, imagine os surdos, que são além de uma cota. A gente precisa muito crescer e ver meios, articular e reconhecer que aqui não está bom, vamos melhorar, porque, às vezes, a gente se empolga com alguma atividade, se empolga por ter o surdo na escola e a surdez está na moda e todo mundo fala em Libras, mas nós estamos preparados para ter esse perfil? Porque a gente não pode, simplesmente, colocar vidas ali e a situação trazer transtorno até mesmo para o dia a dia das escolas. A gente lida com crianças, o surdo, quando fala, fala alto. **A gente tem que adaptar o ambiente para estar recebendo os surdos** e eles merecem essa adaptação, **mas, para isso, a gente precisa conhecê-los cada vez melhor**, cada vez mais a gente se surpreende com essa comunidade. As pessoas não têm noção do tamanho que é essa comunidade e da força que eles têm. É lindo de ver, é lindo de ver. Eu falo que eles são como irmãos, eles brigam, mas, ao mesmo tempo, eles estão unidos, lutando e brigando pela causa surda e tem muita gente que se levanta para essa causa. Nós temos cada história de surdos e de pessoas que se levantam para essa causa, que eu acho muito digno. Nós temos que aproveitar o melhor deles, como devemos aproveitar o melhor dos ouvintes. Por isso, que eu faço, dentro do programa, um trabalho muito individual, porque a gente precisa respeitar, não dá para ser da mesma forma com todo mundo. Eu falo muito para as meninas e, às vezes, elas passam uma atividade e as respostas vêm muito diferentes umas das outras. Uma fazem sentido, outras não. Elas falam: tem que corrigir, tem que corrigir. Eu falo: faz sentido para quem? Não faz sentido para quem? Não faz sentido para você? Para ele, faz sentido. Vamos buscar o sentido dele. Por que ele achou essa resposta? Faz um sentido para ele, que não faz para o outro. Vamos respeitar e, aos poucos, o que realmente não se encaixa dentro do mercado, a gente vai trabalhando para melhorar, mas se isso aqui não vai alterar o desenvolvimento dele dentro da empresa, vamos respeitar. Vamos aperfeiçoar isso que eles têm. As meninas falam: coordenadora, são 56 e você quer trabalhar individualmente com cada um e eu digo: sim, mas cada um tem o seu jeito, eles são diferentes uns dos outros. É igual eu trato vocês, considerando as individualidades e as particularidades de cada uma. Assim é o surdo, cada um com a sua individualidade. São 56 pessoas totalmente diferentes umas das outras. Nós temos alguns grupos que se encaixam, têm outros que não se encaixam. Têm uns que gostam, realmente, de ter aquela aula maçante, que é raro, mas têm outros, que se a aula for maçante demais, daqui a pouco, eles estão conversando, estão olhando para trás. Vamos trazer uma aula, uma dinâmica, que agrade a todos e a gente vai buscando, dentro da individualidade de cada um.

18- Como você se sente tendo Surdos em sua equipe?

Eu me sinto privilegiada. Eu acho que é um presente você poder ajudar. Porque você cuidar de ouvinte, cuidar de alguém que fala a sua língua, não é algo desafiador. É diferente quando você vê o surdo chegar sem oportunidade. Eu tenho mães que acompanham os surdos até hoje e a gente tem que trabalhar com a família e com o surdo, porque a gente pensa: a mãe não pode chegar levando a filha para fazer parte do programa e eu falar: não, não vai entrar, não pode ficar. Porque são laços de 20 anos, que não se quebram dessa forma. Então, a gente já começa assim: sente-se na última cadeirinha lá atrás e ocorre um processo, passa algum tempo, e a gente fala: mãezinha, você já pode ficar lá fora. Você já viu como ela está desenvolvendo? Você já viu que ela pode ficar sozinha? Por fim, a menina já está indo de ônibus sozinha, mas foi um processo de desligamento. A gente não pode, simplesmente, chegar e cortar um vínculo que a vida toda esteve ali, junto com a mãe. A gente vai tirando isso aos poucos. É um privilégio você ver o desenvolvimento, é um presente você ver o desenvolvimento. Eu falo que cada turma, depois que eu entrei, que eu formo, que eu vejo que entrou no mercado, se eles ficam felizes, eu só falto morrer de felicidade. Eu sou a chefe que vou até para o hospital com eles. Eu os acompanho em tudo, porque eu acho que o desenvolvimento no trabalho vem diante de um desenvolvimento social também, pois se eu mostro ao surdo, dentro de uma consulta que ele tem, como ter uma independência e fazer essa consulta sozinho, lá na frente, eu estou trazendo um benefício para o trabalho dele. Já pensou se ele fica doente e não vai para o hospital porque não sabe se virar no hospital. Quantos dias ele vai ficar sem trabalhar na empresa, correndo o risco de perder o emprego? Então, essa independência do surdo faz parte do pacote do nosso programa, por mais que a Organização B não me cobre isso, ao contrário, seja algo que eu realize porque acredito na importância. Essa é a diferença de ver o surdo. É trazê-lo como um todo. Isso, para mim, é um presente de vida. Vai muito além da Organização B. Eu falo que não é uma proposta de emprego, é um propósito de emprego. Eu me sinto separada e escolhida para estar trabalhando com os surdos. Se todo mundo entendesse o quão rico é o conhecimento deles, o tanto que eles têm para nos ensinar. Eu não cito outras comunidades, como a de cegos, por exemplo, porque eu não tenho uma vivência, mas eu acredito que tudo que é diferente de nós e a gente consegue somar na vida dessas pessoas é um presente. Eu sou apaixonada pelo programa, pelo surdo. Eu amo muito. É assim que eu me sinto: amada. Amada por Deus, por me escolher para estar desenvolvendo um projeto desses com os surdos. Você também faz parte desse movimento em prol dos surdos e com muita ousadia. Como você falou que está aprendendo a língua, que está aprendendo a história dos surdos, aprendendo sobre a comunidade, é muita ousadia sua e isso é muito legal para eles. Eles amam pessoas assim, ousadas. Trabalhar com os surdos é uma paixão. Na minha igreja, eu sou do ministério de surdos e eu falo: que coisa mais rica eu poder falar da palavra de Deus, ler uma bíblia ou uma canção para uma pessoa que não tem acesso a isso. Isso é muito rico.

19- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes ao trabalho?)

Eu me comunico em Libras. Em relação à presença de intérpretes de Libras, as instrutoras são intérpretes também. Referente a outras formas de comunicação, **as aulas são desenvolvidas, também, por vídeo e esses vídeos são constituídos por imagens. A comunicação é feita por imagens e pela escrita também, complementando a Libras. A entrevista de seleção dos nossos colaboradores é realizada em Libras.**

20- Você se sente preparada para se comunicar com os Surdos? Por quê?

Na verdade, sendo bem sincera, a gente nunca está preparada para se comunicar com os surdos, porque apesar da Libras, da língua deles, cada um tem uma maneira de se comunicar. Há alguns que falam muito rápido e têm uns que usam sinais que a gente não conhece, porque o sinal também é um pouco regional. Então, 100% preparada para me comunicar com os surdos, eu não me sinto. Eu consigo me comunicar com eles, entendê-los e fazer com eles me entendam, mas, dependendo dos surdos, têm um grau de dificuldade, porque é a língua deles. Alguns se comunicam com um linguajar mais claro, outros têm a Libras mais rápida, outros têm a Libras mais enrolada. É como se fossem sotaques que a gente tem, gírias que a gente usa. Eles também têm muitas gírias. Há sinais que, no meio da conversa, você desconhece, você para e pede para repetir, para fazer de novo. Agora, 100% não, a gente não se sente preparado para se comunicar com eles, sempre tem uma surpresinha no meio do caminho. A Libras não é igual a Língua Portuguesa, eles mudam o sinal, às vezes, tem uma palavra e há quatro, cinco sinais para essa palavra e, às vezes, você não conhece todos eles. Isso acaba sendo uma barreira na comunicação. Daí, os surdos explicam o que eles estão falando e você grava o sinal. É uma língua que tem muita diversidade.

21- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na equipe e na organização? Como?

Sempre, sempre busco. A gente sempre busca incluir os surdos em tudo dentro da organização, é a minha função ali, o meu papel ali é fazer a inclusão deles dentro da Organização B ou dentro de outra instituição, mas sempre incluir os surdos.

22- Como os colegas de trabalho se comportam em relação à presença dos Surdos na equipe? Contribuem para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Têm interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas dos seus pares?

É aquilo que eu tinha falado, a gente está dentro de um programa em que todos são surdos. **O colega de trabalho também é surdo.** Então, eles não têm muito problema. **Agora**, a parte administrativa, que fica no escritório central, **tudo que é burocrático e administrativo** precisa ser resolvido lá. Quando o surdo vai fazer um contrato, assinar um contrato, buscar uma carteira, buscar uma declaração, **eu sempre estou no escritório central para atender o surdo**, justamente **porque** lá dentro do RH **não tem outra pessoa** que fale a língua deles **para facilitar essa comunicação.** Sempre que o surdo depende de algo da parte administrativa, que envolve contratação, entrevista, assinatura de documentos, tem um intérprete. A equipe que trabalha diretamente com os surdos, todos sabem Libras, que somos eu, como coordenadora, uma secretária e duas instrutoras. Porém, na parte administrativa, RH, contabilidade, não há ninguém que se comunique em Libras. Sempre lá vai ter um intérprete. Eles têm muita curiosidade em aprender, por isso, eu e a instrutora ouvinte começamos a montar um curso para disponibilizar ao RH, mas a gente ainda não terminou o desenvolvimento, porque veio a pandemia e precisa de estúdio, a gente precisa gravar. Então, a gente não tem. Agora, a gente está tentando uma parceria com uma instituição externa para ver se a gente consegue um desconto no curso de Libras para os funcionários da Organização B, de modo a estimular esse novo conhecimento. No âmbito do programa, **todos se comunicam em Libras** e quando os surdos precisam acessar outra área da Organização B, há uma mediação, por meio de um intérprete de Libras. **As áreas da Organização B têm pouco contato com os surdos, mesmo o RH é representado por mim. Sou eu que resolvo toda a questão de RH com eles. Eu sou a chefe direta deles. Eu sou a referência deles em**

qualquer área dentro da instituição. A área de comunicação também não tem contato com eles. **Não tem uma área de comunicação que desenvolva um trabalho específico para eles.** A comunicação da Organização B é toda feita internamente, nós temos uma área de comunicação. A Organização B conta com revistas, conta com jornais e sempre que tem alguma notícia, a gente interpreta dentro da sala de aula. Eles leem a revista, os comunicados, porque a área de comunicação, quando produz esses conteúdos, envia de forma geral, para todos os e-mails dos funcionários, incluindo os surdos, pois eles dispõem de e-mail institucional, já que são funcionários da instituição. Eles recebem tudo por meio desse e-mail. **A equipe de comunicação não faz nada específico para os surdos. Eles recebem direto da área de comunicação o que vai na mala direta para todos os funcionários. Eles também são funcionários, eles também recebem todas as notícias da área de comunicação da Organização B, mas nada específico para eles.** Dentro da Organização B, a gente realiza programas ao vivo e nós vamos ter, começando este ano, a janela de intérprete de Libras para o Outubro Rosa, o Novembro Azul, o Setembro Amarelo, toda essa parte de alimentação saudável. O RH da Organização B trabalha muito com essa questão de saúde. Lá tem o Gympass, que é um programa de academias para empresas, não só a Organização B, mas, em geral, que dá direito a academias, várias academias e é descontado um valor, dentro do programa que você escolhe, direto do seu contracheque. Tudo isso, a gente tem em Libras, a gente passa em Libras. Os direitos deles, essas coisas todas, a gente faz em Libras. **Hoje, nós adaptamos esse trabalho da comunicação para os surdos, mas não tem nada específico para eles vindo da comunicação. Como eu disse, os vídeos começarão a ser lançados também em Libras, mas ainda não temos.** Vamos começar a colocar a janela de Libras para que os surdos também tenham acesso a esses eventos. Esses programas ao vivo, que eu comentei, eram feitos à tarde, ano passado, pois já contavam com uma agenda anual. A gente não tinha como colocar também, porque o nosso programa com os surdos é de manhã. Se a gente colocasse para eles assistirem à tarde, caracterizaria extensão do trabalho. Então, a gente optou por não fazer, mas, este ano, a gente agendou tudo para o período da manhã e eles poderão assistir a todos esses trabalhos que a área de comunicação da Organização B vai fazer, ao vivo, no caso. A data para começar ainda não está fechada, mas em fevereiro já tem um programa.

23- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

A gente não tem essa barreira porque o programa é para os surdos, foi preparado e adaptado 100% para eles. Hoje, dentro da função que eles desenvolvem na Organização B, não há barreira, porque é algo pensado para eles. Tudo é para eles. Não existe barreira. Hoje, não. Agora, se a gente fosse inseri-los nas escolas, em um contexto maior, sem dúvidas, a principal barreira é a comunicação.

24- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

Sim. **Só o fato de o programa ser na língua deles, eu acho que já é um grande incentivo** e um estímulo para aqueles que estão dentro do programa. A gente estimula e incentiva, a gente sempre incentiva as pessoas, os funcionários. **A gente tem vários funcionários, inclusive no RH, que tem curiosidade em relação à Libras. Então, a gente está sempre incentivando.** Quando a gente pensa em fazer um programa ensinando os funcionários a se comunicarem, é um estímulo para que os ouvintes, colaboradores da Organização B, aprendam a língua. Além disso, o nosso curso é em Libras e a gente respeita e desenvolve todas as atividades em Libras. Então, a gente incentiva sim, dentro da Organização B. Esses programas ao vivo, com

janela em Libras, é mais um incentivo. O programa que nós queremos fazer para ensinar ao pessoal do RH os sinais que eles utilizam com os surdos, para ter uma eficácia no atendimento, também é mais um incentivo. Às vezes, eu não vou estar lá, mas se eu ensinar, por exemplo, a funcionária que recebe os surdos a como pedir uma carteira de trabalho, falar de um contrato, esses sinais básicos, como cartão alimentação, cartão refeição. Ensinar os sinais das coisas que eles buscam junto ao RH, os sinais de trabalho deles lá, o que eles podem pedir para os surdos, o que os surdos foram buscar. Isso facilitaria muito, porque, às vezes, o surdo também vai sem avisar e eu não estou lá. Esse é o objetivo pelo qual nós queremos ensinar Libras dentro do RH. Também podemos citar, como mais um incentivo, o trabalho que nós vamos desenvolver dentro das escolas, para ensinar a cultura surda aos funcionários.

25- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

Para mim, é o profissional de comunicação que deveria iniciar esse trabalho com os surdos. Eu acredito que se você não fosse da área e essa entrevista não fosse para a área e você me perguntasse: qual profissional ajudaria nessa inclusão? Eu falaria para você que é o profissional de comunicação. Eu acho que o profissional de comunicação pode trazer conhecimento para o surdo, pode abrir a porta para o surdo dentro de uma instituição. Eu acredito que o profissional de comunicação é capaz e vem dele esse papel de abrir, de trazer o conhecimento para o surdo dentro da comunicação e trazer, também, um entendimento para outras áreas da empresa sobre a importância da inclusão dos surdos dentro da organização, vem da comunicação, porque tudo nasce da comunicação. É de onde vem a barreira do surdo e, além disso, a comunicação tem o poder do convencimento. O que convence você de algo é justamente a comunicação. Eu acredito sim. **Se eu não sou da área de comunicação e eu falo: não vale a pena, não tem como a gente contratar surdos nas organizações,** eles são assim, assim, **vem alguém da área de comunicação e consegue destruir tudo aquilo que eu falei, porque a comunicação é a essência da instituição para tudo, em todas as áreas.** Eu acredito muito no poder da comunicação e eu estou tão feliz com essa nossa interação, porque é isso que a gente precisa, a gente precisa de comunicação. Talvez, **se a Organização B tivesse um trabalho bom, grande dentro da comunicação, esse programa já estaria muito mais difundido, porque a comunicação levaria o conhecimento da comunidade surda para dentro da escola.** Esse é o poder da comunicação. **A comunicação tem o poder de levar o conhecimento.** Um programa que você faz, um *slide* ou algo que você lance aqui, pode alcançar o mundo. Isso é a comunicação. Eu acho que **o profissional de comunicação é o responsável pela inclusão dentro das instituições,** inclusão geral, porque **é ele que tem o poder de passar essa informação, do quão é importante para o surdo, além de uma cota, estar ali dentro fazendo parte daquilo. Eu acho que o poder está nas mãos da comunicação.**

26- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

Primeiro conselho, conheça a comunidade para você ter uma base do que você vai falar, divulgar, apresentar. Primeiro é conhecer a comunidade, conhecer a língua deles. É entender a comunidade para poder ter uma base sólida daquilo que você vai apresentar, do que você vai buscar, porque eu acho que quando você está na área de comunicação, você compra a briga, é uma área profissional que eles compram a briga, porque se não é algo que você acredita, aquilo ali não vai ser um trabalho muito bom. Igual a você, que

teve a opção de escolher, você não precisava estar escolhendo isso. Isso está dentro do seu coração. Então, quando você fizer algo, como você está fazendo esta pesquisa, como você está buscando soluções para a comunidade surda, a busca é diferenciada. É bem esse o perfil do profissional de comunicação que a gente precisa para a inclusão dos surdos. É uma causa. Eu acho que é uma luta, uma causa, não é uma simples escolha, porque não é fácil. Você escolheu, dentro de várias oportunidades, opções que você teve, uma das mais difíceis. Tem um porquê, ainda mais você que não é da área, não fala a língua. Olha só que trabalhadeira e cada vez fica mais gostoso, na minha opinião. Você vai terminar o doutorado e não vai conseguir sair. É desse jeito. Eles sugam a gente. É amor. Quando a equipe da Organização B me diz: são 7 horas da manhã e você vai para hospitais? Eu fico em casa: meu Deus, eu não vou para o hospital e esse surdo vai chegar 7 horas da manhã e não vai ser atendido ou vai ser atendido à noite, quando alguém falar, porque ele não vai ouvir quando o chamarem. Então, não é proposta, é propósito. Trabalhar com essa comunidade é amar o surdo. Não é para fins lucrativos, até mesmo porque não têm, não têm. É algo que você não consegue sair e **eu acho que a área de comunicação é ainda o que falta. Nós temos muitos advogados brigando pela causa, mas nós vamos ter visibilidade quando entrar a área de comunicação, que ainda é muito precária para essa questão nas organizações.** Por isso, que eu estou apaixonada pelo seu trabalho. Lamento não ter atendido ao seu pedido de entrevista antes, mas trabalhar com o surdo requer o tempo todo de dedicação, porque você depende da visão e você depende das mãos. Se você se distrair, você já perdeu e é uma falta de respeito com eles você se distrair. Realmente, não tem como, você tem que se dedicar e a gente só se dedica dessa forma se for por amor. A minha casa é a extensão do meu trabalho, os surdos acabam virando da família. É algo sobrenatural. Você está entrando no lugar mais difícil e no melhor lugar do mundo. Seja bem-vinda.

27- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

Eu acredito que os surdos se sentem meio que, não são todos, porque alguns têm a autoestima bem elevada, mas é comum os surdos não terem. Como a gente já tinha falado do respeito dentro do trabalho, eu acho que a maioria se sente, como eu posso dizer, não quero colocar nada pejorativo, mas eles se sentem meio que desvalorizados, porque eles têm noção do potencial deles, eles sabem o quanto podem dar, mas eles não conseguem. É aquilo que eu lhe falei, em relação à gente na empresa do Japão. Por mais que você saiba muito, você não consegue expor quando não tem alguém que fale a sua língua, que entenda a sua comunidade. Então, eu acho que eles se sentem um pouco desqualificados, vamos dizer assim, mesmo que tenham noção da qualificação deles. Eles se sentem desqualificados dentro da instituição, porque o tempo dos surdos não é o nosso tempo e eu já presenciei surdos trabalhando e a pessoa chegar e dizer: deixe-me fazer, sem o menor respeito, mas na hora de decidir mandar embora, sempre começa por eles. Eu acho que eles se sentem meio que discriminados. Essa é a palavra: discriminação.

28- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

Eu acho que a inclusão dos surdos ocorre dentro da Organização B, mas eu acho também que nós estamos avançando, mas ainda um pouco distantes da chegada. Nós já estamos avançando. Para que isso fique perfeito, falta, justamente, essa adaptação dentro da escola. A preparação dos profissionais que vão receber esses surdos dentro da escola.

29- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?

Não. Não, justamente por conta da comunicação. Eu não acredito. Eu acho que o surdo é a última opção entre as pessoas com deficiência. O surdo vai ser sempre a última opção. Pensando assim, eu acho a deficiência auditiva mais grave que a visual, porque quando você tem a comunicação, você exerce, até mesmo sem a visão. Se eu fechar os meus olhos aqui e você falar: levante-se e vá ali. Eu sei onde fica tudo na minha casa e eu vou, mas se eu não escuto, eu vou ficar olhando para você. Você falando e eu não vou reagir. Então, eu acho que o surdo ainda é a última opção dentro de uma instituição.

30- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

Sim. Eu acredito muito que ocorreram mudanças, não politizando, nós não vamos politizar essa questão, mas depois de a Michelle Bolsonaro ter feito o discurso de posse do presidente em Libras, vieram benefícios e, também, malefícios, porque virou algo meio que banalizado. Eu acho que ela deu uma total importância, veio essa questão da total importância, mas vieram também aqueles profissionais por moda, que é aquilo que a gente colocou, sem o amor, sem o conhecimento, simplesmente porque viu uma oportunidade profissional. Há muitas pessoas desqualificadas dentro do mercado para receber esse surdo. Que é aquilo que a gente tinha colocado. Sabe a língua, estudou, fez um curso, mas não conhece a comunidade, não conhece a cultura e o surdo é um conjunto. Ele não é só a língua. Então, tiveram os benefícios e tiveram os malefícios, mas que teve uma outra visibilidade, teve muito, tiveram muitas conquistas para os surdos depois que ela entrou como primeira-dama. São coisas que, na verdade, os surdos já vinham lutando há muito tempo, já vinham lutando há muito tempo, porque ela não é tão profunda na comunidade. Se fosse o Entrevistado E brigando, era um outro nível. O que ela fez foi só comunicação, foi só uma questão de comunicação. Porque, como eu lhe falei, a comunicação vai fazer diferença dentro dessa comunidade. Foi uma questão de comunicação, mas tiveram várias conquistas. Por exemplo, a questão da informação não só de política, mas no jornal, porque o surdo antes não tinha. Agora, você liga a televisão e é comum ver uma janelinha de Libras em uma propaganda do TSE, que traz a informação para o surdo. Da mesma forma que você abre uma janelinha daquela e vê que o profissional não está preparado para passar aquela informação. Também tem isso. Contudo, apesar disso, é inegável que teve uma visibilidade bem melhor, sem dúvidas teve. Eu acredito que vem aumentando bastante. Já em relação às empresas, é aquilo que eu havia colocado para você, eu acho que o surdo ainda é a última opção das organizações, por isso que eu sou apaixonada pela Organização B, por conta de um programa deste. Eu acho maravilhoso, mas o surdo ainda é para cumprir uma cota. Na verdade, independente de ele ser diretor ou não, ele sempre vai estar ali cumprindo uma cota. Porque qualquer empresa vai colocar a pessoa com deficiência como uma cota, porque ele é uma cota, mas eu ainda acho que o surdo é a última opção das empresas, porque são necessários outros profissionais para que o surdo trabalhe ali. Eu não vou simplesmente contratar um surdo. Eu preciso de um surdo, eu preciso de um outro profissional que fale a língua dele, ou seja, eu tenho que ter um surdo e tenho que ter um intérprete. Esse intérprete tem que conhecer o trabalho que o surdo vai executar. Requer muita coisa, sobrecarregando o RH e o financeiro da instituição. Então, o surdo ainda é a última opção. Infelizmente, infelizmente.

31- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Não. Eu acho que a sua pesquisa está supercompleta. Está supercompleta. Eu só acho que você poderia incluir uma questão, quando estivesse entrevistando. Qual o seu conhecimento sobre a comunidade surda? Não somente se fala Libras ou não, porque eu acho que o surdo é muito além da língua dele. Eu acrescentaria essa pergunta. Qual o seu conhecimento sobre a comunidade surda? Você tem contato com a comunidade surda? No meu caso, com a questão da igreja, eu tenho bastante contato com essa comunidade. Há vários grupos, a gente tem um grupo de assistência social para os surdos, que são os surdos que perderam o emprego durante a pandemia ou que precisam de um acompanhante. Às vezes, a gente coloca lá que a surda gestante está no hospital precisando fazer ecografia. Nós não vamos até o hospital, mas a gente se disponibiliza a fazer uma videoconferência interpretando. Então, a comunidade é muito além do institucional. Eu tenho contato com os surdos dentro da comunidade desde 2005. Eu sou envolvida com os surdos desde 2005. Teve um período que eu fiquei distante, mas, na verdade, você nunca fica tão distante, mas teve um período que eu estava bastante afastada da comunidade. Depois, eu retornei. Eu fiz curso de Libras, mas nem um curso me deu a base de aprendizado que a convivência com eles me proporcionou. Eu me aproximei dos surdos na igreja, porque tinham surdos dentro da igreja e tinha uma única intérprete. Eu via que ela tinha que optar: ou fazia o louvor, que é algo muito cansativo, ou dava a palavra, ou fazia a palavra de oferta e eu ficava meio agoniada, porque eu a via sentada ao lado dos surdos e eu sabia que ela estava entendendo, mas eles não estavam. Daí, quando começava a palavra, ela interpretava para eles. Eles podiam chegar só na hora da palavra, mas eles iam desde o louvor. Antes mesmo de me envolver, eu pensava assim: gente, como é que pode. Estão ali, disponíveis. Nós que somos ouvintes, às vezes, não participamos das coisas por preguiça e eles estão ali, mesmo sem participarem, porque, na verdade, não estão ouvindo. Daí eu fui indo, fui indo e pensei: eu preciso fazer algo para ajudar. Eu sempre tive um lado social muito aguçado, que já veio dos meus pais. Eu sempre gostei de ajudar, de alguma forma. Eu acredito que se eles fossem cegos, eu ia para o Braille, mas eu acredito também que já era Deus dando o jeitinho dele para eu entrar nessa comunidade. Eu gosto muito.

APÊNDICE P - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte colega de trabalho de Surdos na Organização B

1- Qual o seu e-mail?

-

2- Qual a sua formação?

Eu sou formada em Pedagogia pela UnB e, também, fiz pós-graduação em Libras.

3- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais? Você já havia trabalhado com Surdos nessas organizações?

Sim, eu sempre trabalhei com surdos. A primeira empresa em que eu trabalhei foi uma clínica. Nessa clínica, tinha um surdo e eu fui para lá por causa dele. Lá, eles aproveitaram a minha formação em Pedagogia, mas o foco é que eu facilitasse a comunicação entre o surdo e as pessoas da clínica. Eu trabalhei nessa clínica três anos. Meu interesse por Libras começou porque eu estudei com uma amiga, na oitava série, surda e a minha sala só tinha ouvintes. Ela entrou na sala, eu nunca tinha tido contato com surdos e nem com Libras, e aquilo me interessou muito. Apesar de eu ser a *nerd*, eu sempre me sentei no fundo da sala, porque eu sempre fui muito alta, e ela se sentava na frente. Aquilo me intrigou e eu fiquei muito curiosa. Só que muitas pessoas ficaram curiosas e iam lá brincar com ela, aprender o alfabeto, aprender o nome dela. Aquilo ali e acabou. Eu não, eu fui atrás, comecei a interagir com ela e fiquei muito interessada. Eu cheguei em casa e comecei a aprender Libras pela internet. Depois eu chegava na sala e pedia para ela me corrigir. Em determinada época, eu levava para ela alguns sinais. A gente fez esse compartilhamento e nós somos amigas até hoje. Isso foi em 2008. Logo depois, na minha igreja, porque eu sou cristã, tinha uma professora de Libras que viu meu interesse e decidiu investir em mim. Ela me deu cursos e foi assim que eu me tornei intérprete, porque esse curso, apesar de básico, possibilitou-me ser fluente. Isso foi na minha adolescência e quando eu entrei na graduação, eu já sabia mais ou menos o que eu queria, que é essa área da inclusão. Então, eu foquei todo o meu curso de Pedagogia para a área inclusiva, com foco na surdez.

4- Há quanto tempo você trabalha nesta organização? Há quanto tempo você conta com Surdos como colegas de trabalho?

Em 2022, faz três anos que eu comecei na Organização B e eu já entrei no projeto para trabalhar com os surdos. Eu sempre tive contato com os surdos aqui. Eu já entrei como instrutora do Curso de Capacitação de Surdos em Auxiliar Administrativo promovido pela Organização B. Eu e a coordenadora entramos na mesma semana na Organização B e nesse projeto.

5- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

Para atender as duas vertentes, porque a Organização B é uma instituição cristã que tem como um de seus pilares a questão de ajudar o próximo, de caridade. Tem muito esses valores, tem vários valores assim nos pilares da instituição. Então, essa questão influencia muito e tem essa outra parte das cotas, que também é expressiva.

6- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere no desempenho dos Surdos no trabalho? Por quê?

Influencia. Não só no trabalho, mas em como esse surdo se desenvolve na sociedade. Por quê? Na minha opinião, **quanto mais o surdo se parece com os ouvintes, mais facilidade ele tem de se desenvolver na sociedade em termos de comunicação. Isso também afeta o trabalho. Quanto maior o grau de surdez, mais dificuldade o surdo tem de estar na sociedade, porque não tem acessibilidade para ele.** No trabalho, também acontece. No nosso projeto não, porque tudo é em Libras, tudo é acessível, mas no trabalho, em geral, se ele for para qualquer outro lugar onde a maioria das pessoas são ouvintes, ele vai enfrentar esse desafio, dependendo do grau, porque também tem a questão se o surdo é oralizado ou não é. Como ele compreende quando o outro fala com ele? Tudo isso influencia. O surdo, entre as deficiências, é o que tem a barreira linguística e isso é o que mais afeta as relações profissionais e pessoais também.

7- Há outros fatores que interferem no desempenho dos Surdos no trabalho?

Sim, há outros fatores que interferem. Eu acredito que uma das coisas que influencia muito é a história de vida daquele surdo. Como foi a criação dele? Com que idade entrou na escola? Como foi a educação dele ao longo do tempo? Infelizmente, como a gente lida com surdos adultos, a gente não está falando de uma educação recente, porque, agora, aqui no DF, por exemplo, nós temos a Escola Bilíngue de Taguatinga, só que se você pensar há uns 30 anos, há 20 anos, a gente tem outra realidade de inclusão. Os surdos que a gente atende hoje carregam essa história de vida. Eu acredito que isso influencia muito no desenvolvimento deles. Alguns são muito dependentes, porque a gente sabe que algumas famílias de pessoas com deficiência são muito superprotetoras. Tem aquela questão de não dar muita autonomia para a pessoa se desenvolver. Eu acredito que tudo isso influencia, considerando a história de vida dos surdos como um todo.

8- De modo geral, quais cargos os Surdos ocupam nesta organização? Por quê?

Eles ocupam o cargo de auxiliar administrativo, porque o tema do curso de capacitação é esse. O surdo fica com a gente dois anos e a nossa intenção é que, ao sair do curso, ele tenha essa experiência na carteira de trabalho, para que as portas se abram para outros empregos, para outras empresas, que elas vejam a carteira de trabalho dos surdos e saibam que eles já tiveram esse tipo de experiência. A Organização C é gigante, com diversos ramos de negócios, que vão além do educacional. Eu sempre tento explicar que eu trabalho em um projeto a parte, porque a Organização C é muito grande. Então, existem vários tipos de pensamento e formas de lidar com essa questão da inclusão. A Organização C existe no mundo inteiro, nos setores público e privado. A Organização C atua em diversos segmentos, não são apenas as escolas. No Brasil, a Organização C é dividida em três províncias, que cuidam de todo o país. É muita

gente, é muita frente de trabalho, é muito diferente. Esse projeto é realizado em uma dessas províncias. Aqui em Brasília, nem todos os colégios da Organização C são da mesma província. Ainda tem isso. É muito vasto. Às vezes, parece que a Organização C é uma coisa só e que anda na mesma visão, mas não, nós somos vários, nós temos várias frentes, várias opiniões, várias formas de lidar com a inclusão e várias formas de lidar com as cotas.

9- Esses cargos são compatíveis com a formação dos Surdos? Por quê?

O foco do curso é contratar surdos para a primeira experiência profissional, mas a gente contrata outros também, que já tiveram outras experiências profissionais. Hoje a maioria não tem formação acadêmica, a maioria não tem faculdade. Daí, eles vêm do ensino médio e, também, os cargos variam muito porque tem uma empresa aqui em Brasília, chamada **Organização A**, que contrata surdos e os aloca em ambientes públicos para fazer um serviço mais manual e automático, que inclui a digitalização, cuidar do arquivo, tudo isso. Então, a maioria deles tem essa função na vida profissional, porque **é o lugar hoje, aqui no DF, que abre mais vagas para os surdos. Um ou outro trabalha em outra coisa, mas é difícil.** Eu acredito que a maioria não esteja em suas áreas e não trabalhe com a questão da administração. Em relação aos surdos contratados pela Organização B, podemos dizer que o curso é um complemento educacional, porque as pessoas com deficiência já enfrentam a questão do preconceito, da falta de consciência das empresas em relação à inclusão. O nosso foco é esse, que a pessoa tenha, pelo menos, a primeira experiência profissional para que as portas do mercado de trabalho se abram futuramente.

10- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

Eles gostam muito. Nós temos uma variedade muito grande de idade, porque tem tanto as pessoas que acabaram de sair do ensino médio quanto as pessoas que estão paradas há muito tempo e que, por alguma razão, têm bastante dificuldade de estar no mercado de trabalho. O mercado de trabalho para a pessoa com deficiência é um desafio e no caso da surdez ainda tem a questão linguística. Eles gostam muito porque este projeto da Organização B é um ambiente em que tudo é acessível para eles. Não tem essa diferença, quando eu estou com eles, não tem essa diferença entre ouvinte e surdo. Nós todos estamos ali com o mesmo propósito e é tudo acessível para eles. Então, eles se sentem muito bem, eles gostam. Quando acaba o curso, que chegam os dois anos, eles ficam tristes, ficam perguntando se podem fazer de novo. Querendo ou não, o curso faz também uma diferença na questão financeira, porque a gente ainda tem essa questão da diferença salarial, não na Organização B, mas nas empresas, quando contratam as pessoas com deficiência, ainda tem essa questão de, às vezes, pagar o menor salário. Então, eles gostam muito da Organização B, eles se sentem à vontade. Até porque, a maioria dos surdos, como a gente sabe, não tem em casa a Libras. Não tem comunicação na própria casa. Além de ser um ambiente em que eles fazem o curso, é um ambiente em que eles fazem amigos. É a socialização que eles têm. No nosso curso, têm vários temas sobre a questão do amadurecimento, da responsabilidade em uma empresa, da postura adequada no trabalho. Tem tudo isso. Na verdade, são informações muito básicas, mas vários surdos não têm acesso a esse tipo de informação. Às vezes, são contratados rapidamente em alguma empresa e ninguém explica para ele o que precisa ser feito, por exemplo, como eu chego no meu chefe para fazer uma sugestão ou uma reclamação? São coisas muito simples, mas eles não sabem como fazer. Então, a gente instrui, dando essas noções básicas.

11- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

Não. No caso da Organização B, não interfere. Já em relação a outras empresas, depende. Se o surdo se sente bem, **não é só porque a empresa não tem Libras, que é um ambiente desinteressado na inclusão. Às vezes, existem pessoas ali que não sabem Libras, mas são ouvintes que podem ter esse interesse, se responsabilizarem em ajudar o surdo, envolvendo-se nessa interação.** Então, depende, eu acho que influencia. Pode chegar uma hora que o surdo não se sinta tão bem e ele queira sair, pode acontecer. Quando eu me deparei com o surdo, a primeira vez, eu não tinha conhecimento nenhum, eu não sabia que era uma deficiência, não sabia que Libras era uma língua. Eu fiquei curiosa e isso tomou uma proporção gigantesca na minha vida. **Tem essa questão também, dessa predisposição do outro de estar interessado em acolher essa pessoa que é diferente de mim.**

12- Os Surdos desistem do trabalho nesta organização com frequência (pedem para sair)? Por quê?

Não. Eles só pedem para sair quando é alguma coisa muito específica, como outra oportunidade de trabalho que apareceu naquele mesmo horário. Até quando eles estão doentes, eles não chegam a pedir demissão, às vezes, eles pegam atestado ou algo assim, mas é bem raro, é bem raro. Eu acredito que eles gostam da Organização B porque eles veem a oportunidade. É um contexto diferente, não é um curso que eles pagam, ao contrário, é uma empresa que está investindo neles para que eles tenham mais conhecimento e oportunidade. Eu acredito que eles agarram essa oportunidade e veem que aquilo, realmente, pode acrescentar na vida deles, como pessoa, no desenvolvimento, porque querendo ou não, como eu falei, a nossa convivência promove outros aprendizados além dos conteúdos que a gente estuda e, também, a melhoria do currículo, do conhecimento e do aprendizado deles. Há muitos surdos interessados, há muitos surdos que não têm condições de pagar uma faculdade e veem nesse curso uma oportunidade para eles.

13- Os Surdos têm oportunidade de crescimento profissional? Caso sim, que tipo de oportunidades? Caso não, quais oportunidades faltam para que isso ocorra?

Para ser bem sincera, na minha opinião, não tem. O máximo que acontece é uma mudança de cargo quando surgem oportunidades para os surdos na escola, mas não tem tanta diferença de função ou na questão financeira. **Eu acredito que falta ampliar a consciência de inclusão para todos os setores, porque hoje a gente faz parte do setor de RH, de gestão de RH.** Existem outros setores e **precisaria ampliar essa consciência de inclusão**, de entender que os surdos também podem trabalhar nessas outras áreas, mas não é uma coisa também específica para os PcD. É algo geral, para mim, para a coordenadora, não há muitas possibilidades de mudança de cargo. A gente não muda de cargo, é fixo.

14- Em geral, quando esta organização opta pela contratação dos Surdos, o trabalho que esses sujeitos irão desempenhar é compatível com a surdez? Caso não, a organização se adequa ao longo do tempo?

É compatível sim, é compatível. Todas as atividades que eles desempenham já são adaptadas para eles.

15- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

Conhecem, conhecem. Não todos, mas eles têm acesso sim. Os surdos conhecem, porque, atualmente, eu acredito que a educação, esse acesso, até a questão política também, eles estão mais inteirados. Atualmente, tem muita gente que traz esse tipo de acessibilidade, esse tipo de conhecimento. Eles participam muito de palestras, de atividades voltadas para a comunidade surda. Hoje os surdos estão mais informados. Hoje, quando os surdos passam por situações de discriminação, eles já sabem, eles têm conhecimento. Não passa batido, eles têm conhecimento do que aconteceu, do que precisa ser feito. Eles são informados. Na minha opinião, os surdos estão mais ligados na questão dos direitos que dos deveres. Em relação aos deveres, eles vão aprendendo com o tempo e com a maturidade. Não é muito simples isso, porque por serem um grupo de luta minoritária, digamos assim, eles têm uma questão também, às vezes, de se colocarem como vítimas. Inclusive, eu escuto muito isso, como intérprete, que os surdos são nervosos, que eles não têm tanta paciência, mas não é isso. Eu, como intérprete, sei que não é isso. Como parte da comunidade, eu sei que é uma reação ao que eles passaram ao longo da história e consequência da sociedade que eles vivem hoje, que não tem acessibilidade e comunicação, mas o curso, inclusive, traz essa consciência para os surdos de que eles têm responsabilidade, têm horário para chegar. Não é porque você é surdo que a gente vai relevar tal comportamento. A gente traz essa questão de *ok*, vamos respeitar você como um ser diferente, mas existe o seu lado também. Você também precisa ter uma conduta profissional aqui dentro.

16- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

No projeto, sim. Na verdade, eu acredito que, em geral, sim. Só existe, às vezes, a dificuldade de comunicação quando eles têm acesso, por exemplo, ao escritório central. O direito deles é respeitado, mas, às vezes, falta essa questão linguística principalmente. Os outros aspectos não. Todas as coisas, como empresa, as questões trabalhistas, são muito certinhas, bem respeitadas, mas a questão da acessibilidade linguística é um desafio.

17- Como a chefia se comporta em relação à presença dos Surdos no ambiente de trabalho? Contribui para a inclusão? Há intérprete de Libras? Alguém se comunica em Libras? Desenvolvem outras formas de comunicação? Tem interesse em se comunicar com os Surdos? Como os Surdos têm acesso às informações advindas da chefia?

A chefia é muito interessada. A nossa coordenadora é muito interessada na questão da inclusão. Ela faz parte da comunidade surda. No nosso projeto, não há necessidade de intérprete de Libras porque todos nós somos fluentes. No caso, a gente que, às vezes, é intérprete quando tem alguma situação no escritório central, já que as pessoas não sabem Libras. No projeto, **todos se comunicam em Libras**, da chefia aos auxiliares administrativos. **Nós também desenvolvemos outras formas de comunicação, porque a gente incentiva o conhecimento bilíngue dos surdos**, a gente incentiva muito essa questão de desenvolver o português escrito, porque **a gente sabe que a realidade das outras empresas não é a nossa realidade, onde o surdo vai chegar e ter tudo avisado na língua dele, que ele vai ser informado de todas as coisas com acessibilidade. A gente sabe que essa não é a realidade.** Então, a gente incentiva muito o desenvolvimento do surdo no português escrito também. A chefia tem interesse em se comunicar com os surdos. Ela é muito próxima, inclusive, dos colaboradores e **eles têm acesso**, como eu falei, **às informações por vídeo em Libras ou por escrito**, porque tem a questão que nós hoje estamos funcionando de forma *online*, então, querendo ou não, o português escrito está muito presente na nossa comunicação, porque a

gente usa a plataforma do WhatsApp. Eles têm todo o apoio. Se a gente perceber que eles não entenderam a mensagem que a chefia passou, a gente faz o possível para que a informação chegue até eles. A gente tira a dúvida em Libras e fica tudo esclarecido. A chefia é muito envolvida com o trabalho. O curso hoje está *online* por conta da pandemia. Nós fizemos uma adaptação para funcionar de forma *online*. Antes da pandemia, nós tínhamos salas na Apada. A gente já usava um espaço da comunidade surda. A Organização B pagava o aluguel dessas salas e a gente utilizava. Já era um ambiente deles, digamos assim. A Apada e a Feneis são referências aqui em Brasília em relação aos surdos. Tudo que acontece no projeto, a chefia de RH, a qual o projeto está vinculado, tem ciência e as decisões administrativas são tomadas pelo escritório central.

18- Como você se sente tendo Surdos como colegas de trabalho na equipe? (Como você se comporta em relação à presença dos Surdos na equipe?)

Essa pergunta é bem engraçada, porque a gente tem essa questão de diferenciar o aluno do colaborador, porque, para nós, como professoras, instrutoras, eles são nossos alunos, mas, ao mesmo tempo, são nossos colegas de trabalho. A gente tem esse equilíbrio. A gente os trata como nossos colegas, mas existe essa questão também de ter a postura de que, não, nós também somos instrutoras de vocês. Precisa haver esse equilíbrio, eu vejo assim. Para mim, ter surdos como colegas de trabalho na equipe é normal, é maravilhoso. O fato de sermos uma instrutora ouvinte e uma surda é ótimo, porque eu consigo levar uma visão para as minhas aulas e ela traz outra realidade, porque ela é surda. Há essa identificação com os dois lados e é muito legal ter essa diversidade no nosso projeto. É muito interessante, para mim, é muito natural. Existem, lógico, algumas situações em que a instrutora e a secretária surdas precisam de um apoio maior. Inclusive, quando a gente faz reuniões, eu e a coordenadora, que somos ouvintes, sempre combinamos que enquanto uma fala a outra interpreta. Há essas questões, essas adaptações para que elas se sintam parte da equipe. Para mim, é muito natural, é muito bom, essa diversidade complementa muito o nosso trabalho e a gente aprende bastante. Como a gente está lidando com um público maior surdo, ter surdos na equipe é muito interessante, porque elas trazem essa empatia, às vezes, de coisas que a gente não consegue enxergar como ouvintes, porque a gente é fluente, nós estamos na comunidade surda, mas nós não somos surdas. Tem esse outro lado, elas trazem esse outro lado para a gente. A nossa relação de trabalho é de muita parceria, eu vejo isso tanto com os meninos quanto com as pessoas da equipe de capacitação, porque não são só elas que precisam de ajuda. Muitas vezes, a gente também precisa de ajuda, tirar alguma dúvida ou decidir alguma questão mais importante. Para isso, é necessário a gente saber a opinião de todo mundo. É uma questão de parceria. Também tem uma questão do tempo de trabalho, a secretária, por exemplo, está desde o começo do projeto. Ela já tem muitos anos na empresa. Depois chegou eu e a coordenadora. Nós tivemos que aprender, com quem já estava, sobre todo o funcionamento do projeto. Eu tive essa oportunidade de estar me sentando com ela, como se fosse um treinamento, digamos assim. A gente se uniu e trabalhamos em parceria. Quando a instrutora surda chegou, há mais de um ano, quase dois, eu acredito, o projeto estava caminhando de uma forma totalmente diferente da época que a secretária começou, no início do projeto. A gente é bem parceira nessa questão. Só existem, realmente, algumas adaptações, às vezes, em relação aos colaboradores, por exemplo, a gente sempre faz exame periódico. A Organização B tem uma parceria com os médicos e a gente precisa fazer os exames para saber se estamos aptos ou não para continuarmos no trabalho, como se fosse o admissional. A gente precisa estar dando esse apoio na interpretação. É isso, a gente tenta promover o máximo de acessibilidade, às vezes, acontece alguma situação, mas a gente sempre procura resolver da melhor forma possível.

19- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes ao trabalho?)

Eu me comunico em Libras. Não há necessidade de um intérprete, porque eu já sou intérprete. Nós utilizamos outras formas de comunicação, porque, para ministrar as aulas, **a gente utiliza Datashow**, a gente usa os *slides* e nesses *slides* têm **complementos de textos, de imagens, principalmente, de vídeos, às vezes, de filmes**. A gente utiliza várias formas de comunicação. A parte dos textos, eles pedem, porque sentem essa necessidade de desenvolver a compreensão. Eles sabem que ali a gente pode ajudá-los, da melhor forma, a compreender mais os significados das palavras. **Eles têm muita dificuldade com algumas palavras do português**. Eles sentem essa necessidade e **a gente utiliza**, também, **muitas imagens e outros recursos visuais para ajudá-los a compreender o curso**.

20- Você se sente preparada para se comunicar com os Surdos? Por quê?

Sim, eu me sinto preparada para me comunicar com os surdos, porque já faz muitos anos que eu pratico Libras, já faz muitos anos que eu estou inserida na comunidade surda, mas é claro que as coisas vão mudando. São muitos sinais, são muitas gírias, há vários sinais que são utilizados só aqui no DF. Essas transformações vão ocorrendo e os momentos que, às vezes, a gente não se sente preparado, é mais por conta dessas mudanças, não por não ter o conhecimento de Libras, mas é porque a língua sempre avança e a gente precisa estar avançando junto, senão, a gente vai ficando para trás.

21- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na equipe e na organização? Como?

Sim, buscamos sim. Tanto eu quanto a coordenadora, como ouvintes, temos mais essa responsabilidade. A gente sempre traz, para o escritório central, essa questão da importância do surdo, porque lá tem muitas pessoas que nunca tiveram nem contato com a Libras. Hoje em dia, como o projeto já existe há algum tempo, eles têm mais afinidade, já lidam melhor com o surdo, mas a gente sempre busca contribuir, trazendo informação, primeiro, porque antes de ensinar diretamente Libras, a gente precisa se informar, saber quem é o surdo e quais são as necessidades que ele tem. A gente busca contribuir nesse sentido, de levar sempre informações, de quebrar alguns tabus, de informar algumas impressões equivocadas. A gente tem esse papel de contribuir para que as pessoas compreendam melhor o surdo.

22- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

Uma das dificuldades que eles têm é de compreender as regras trabalhistas, digamos assim. Eles têm muita dificuldade, sempre temos que tirar essas dúvidas, sobre décimo terceiro, férias, sobre quais são os direitos deles, questão de atestado, dos dias não trabalhados, se precisam homologar ou não. As dificuldades deles são mais referentes a essa parte de lidar com a empresa. Muitos deles nunca nem foram contratados. Eles estão aprendendo, ali, a lidar com essas questões mais administrativas da própria empresa. Em relação às barreiras para a inclusão, é mais essa questão que nem todos conseguem se comunicar com eles, porque apesar da equipe que lida diretamente com eles se comunicar em Libras, tem essa outra equipe, do escritório, que não tem a língua e essa é a maior barreira, eu acredito, porque eles precisam também desse contato. Se eles têm algum problema com documentos ou com o vale, eles precisam ir ao escritório resolver e nem sempre a gente pode estar acompanhando. Na

maioria das vezes, inclusive, não, porque eles têm essa autonomia de poder ir lá a hora que precisarem resolver o problema e nem sempre tem essa facilidade de comunicação.

23- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

Incentiva. É tudo em Libras e **a gente sempre está incentivando. Existem iniciativas para o desenvolvimento de um projeto que ensine uma palavra por dia para as pessoas do escritório. É algo inicial, a gente ainda está pensando em como colocar isso na prática**, porque na Organização B, nessa parte de escritório, há muita liberdade para treinamentos, cursos, palestras. Então, a gente pensa em como facilitar essa questão, mas ainda não é prático, ainda está no começo.

24- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

Eu acredito que podem contribuir muito, porque o surdo, como eu falei, não é só a questão da Libras, há várias outras questões. Se a gente faz, por exemplo, um informativo e a pessoa da comunicação coloca um texto enorme, com letras muito pequenas, isso dificulta a acessibilidade. Por isso, é muito importante que esses profissionais tenham consciência em relação à preparação de materiais ou até mesmo de vídeos, os surdos exigem muito a questão da legenda. Hoje em dia, esse assunto é muito falado nas redes sociais, porque há muita influência, a gente grava *stories* e grava vídeos, então, têm legenda. **Existem várias formas que, mesmo sem saber Libras, o profissional de comunicação pode contribuir para que o surdo entenda a sua mensagem.**

25- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações de comunicação para interagir com os Surdos?

Primeiro, é compreender a importância das adaptações, antes de fazer as adaptações. Por que existe uma necessidade de alcançar esse público? Tomar consciência. Hoje, no Brasil, nós temos mais de 10 milhões de surdos. Às vezes, a gente pensa: eu conheço um ali. Igual quando eu comecei a trabalhar com o autista. Eu nunca tinha visto um autista e quando eu comecei a trabalhar com eles e vi o tanto de autista que tem aqui em Brasília, isso abriu os meus olhos e eu percebi a importância de trabalhar com essas pessoas, que hoje são muitas. Então, o **meu primeiro conselho é este: tenha algum tipo de acesso aos surdos, por meio de leituras ou de conversas com alguém que trabalhe com eles, para abrir a mente em relação a esse outro, que é tão diferente. Depois, os conselhos são em relação a essas questões das adaptações. Tentar pensar como a minha mensagem vai chegar a essa pessoa que entende dessa forma. Usem mais recursos visuais.**

26- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

No ambiente de trabalho da Organização B, eu acredito que os surdos se sintam mais leves, como eu falei, **porque tudo é adaptado para eles, o que é uma coisa diferente, porque a vida deles não foi assim. É muito difícil achar ambientes que sejam adaptados, totalmente adaptados para eles.** Então, eu acredito que seja leve, tanto que chega o final do curso e eles querem continuar, mas, em outros ambientes, têm esses problemas, essas inquietações deles em relação ao tratamento, à discriminação, porque nós estamos falando da surdez, mas não é só a surdez. Nós tínhamos caso, por exemplo, de surdo que era negro e que

era homossexual também. A gente inclui também a vida da pessoa. Não são só barreiras por causa da deficiência. Existem esses desconfortos da parte deles, não só em relação à comunicação, mas referente ao tratamento, de como são tratados no ambiente de trabalho, como são tratados pelos próprios colegas. Nós já tivemos situações de racismo na turma e foi bem complicado. Esse fato ocorreu antes da coordenadora e eu chegarmos, mas a gente pegou o desfecho do caso. Essas coisas acontecem no ambiente de trabalho, não só referente à surdez, porque muitos deles carregam também esses outros estigmas. Há pessoas que não são só surdas, que têm outras deficiências também. A gente já teve pessoas surdas e com deficiência motora. Existem vários fatores que são um desafio para os surdos, não é só a questão da barreira linguística. O ambiente de trabalho é sempre um desafio, principalmente para atividades que não são automáticas, que é o que eles são acostumados a fazer a vida inteira. Na escola, pelo que a gente observa, nós, como instrutoras, temos um desafio muito grande de tirar esses meninos da automatização. A gente percebe que existe muito esse padrão de copiar. Tudo para fazer tem que copiar. Eles têm dificuldade de ter um pensamento crítico, de desenvolver um pensamento crítico, mas isso é por conta do histórico. Não é por causa deles ou da limitação deles. Eu acredito que existem essas dificuldades no ambiente de trabalho.

27- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

Não, como a gente conversou, não é perfeito, mas a inclusão existe. A inclusão existe. De alguma forma, ela existe, mas ainda precisa de muitas coisas, muitos ajustes. Como eu falei, essa consciência não é geral. Essa responsabilidade fica mais por conta dessa nossa equipe que é pequena, comparada aos demais setores. Nós somos poucos. Precisaria dessa consciência, de um acesso, mas eu também acho que há essa predisposição de as pessoas se interessarem por esse universo, porque é outra cultura, é outra língua, precisa do interesse da pessoa também. São várias adaptações necessárias, mas eu posso dizer que a inclusão ocorre, porém, está em processo de desenvolvimento, não é perfeita.

28- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?

Não, porque não é só a questão da surdez. Quando eu falo sobre o PcD, tem tanto esse lado de as pessoas subestimarem quanto a parte de eles também abraçarem o papel de vítima. Tem essa questão. Eu não acredito que a sociedade vê o potencial das pessoas com deficiência, com exceção daquelas pessoas que são informadas, que têm consciência, que são envolvidas com a inclusão. Essas conseguem visualizar essa questão do potencial, mas por parte das empresas, em geral, eu não acredito não.

29- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

Eu vejo mudanças na parte educacional. Na parte empresarial, de mercado de trabalho, não. Tanto que é essa a realidade que a gente está conversando. **A maioria dos surdos, que trabalham com a gente, trabalham na Organização A. Era para ter uma variedade de empresas. Se hoje você se reunir com pessoas da sua idade e conversarem, vocês vão ver que cada um é de uma organização diferente. Existe essa variedade, agora, para os**

surdos, não tem essa questão. Eu acho que não avançou. Essa questão do mercado de trabalho, não, mas a questão educacional, com certeza. Para a gente chegar hoje a ter uma escola bilíngue, como a de Taguatinga, onde é possível uma pessoa ouvinte estudar lá e ela ser a diferente. Isso já é um avanço, digamos assim, mas na questão empresarial, profissional, não. Isso começa não só no mercado de trabalho, isso começa nas próprias formações acadêmicas. A gente não tem acessibilidade para o surdo dentro da faculdade. Essa menina, que estudou comigo, com a qual eu aprendi Libras, nunca teve intérprete na escola. Ela é uma das pessoas, que eu conheço, que faz leitura labial o melhor possível. É muito difícil eu encontrar um surdo que tem a capacidade dela de leitura labial, mas ela precisou desenvolver isso para se virar no mundo, porque não tinha. Ela, inclusive, participava de outra organização que incentiva a oralização e não o uso de Libras. É bem complicado. Então, nessa questão profissional, eu acredito que já começa aí, nas próprias faculdades, que não são acessíveis. A gente pensa: como o surdo vai traçar um caminho? Como vai traçar uma carreira dessa forma? A faculdade é o começo da nossa consciência de mercado de trabalho, do que vamos querer trabalhar depois que a gente se formar e os surdos já começam não tendo isso. Daí vai para a parte das contratações das empresas e esbarra na questão da discriminação, na questão linguística. Eu não acho que tenha avançado. Não é fácil você ter um surdo contratado, não é fácil. Há vários desafios, porque tem essa questão da língua, tem a questão da postura profissional. **As empresas não estão interessadas em treinar as pessoas como ocorre no nosso curso, que está capacitando os surdos para que eles saiam com uma postura profissional mais madura. As empresas não estão interessadas nisso. Elas querem um profissional pronto.** Até para a gente que é ouvinte é assim. Elas não querem pessoas inexperientes. Daí, você pega uma pessoa que é inexperiente, que não teve informação sobre o mercado de trabalho, que não consegue se comunicar e que quando se comunica gera conflito. A empresa não quer isso, não quer.

30- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Muitas pessoas não têm conhecimento sobre os surdos. Ontem eu estava vendo uma reportagem na internet que muita gente ainda usa surdo-mudo, termo que já não é utilizado há muitos anos. Usa portador de deficiência, expressão que a gente também já não usa mais. Existem muitas coisas ainda que as pessoas realmente desconhecem. Como desconhecem se a gente tem tantas pessoas assim no nosso meio? É essa a questão. Os surdos sofrem com isso, porque é muito difícil para eles. Às vezes, a gente dá o suporte para além da Organização B. Na pandemia, eu interpretei consultas médicas, por exemplo, que são coisas que a gente precisa ajudá-los, porque não tem. A gente teve, por exemplo, um dos nossos colaboradores que sofreu um acidente em casa. Ele quebrou o cotovelo, o braço, bem na parte do cotovelo. A nossa coordenadora teve que ir ao hospital dar um suporte, uma ajuda, vai além do trabalho, porque não tem, não tem. A gente, que trabalha nessa área, ainda tem esse outro tipo de preocupação, porque a gente sabe que, às vezes, nem a própria família, da maioria deles, a própria família não sabe, não tem essa comunicação ou, então, é uma comunicação alternativa, que eles criaram ali, com alguns gestos, para se comunicarem, mas que não são Libras. Essa consciência que vai além do trabalho. Muitas pessoas falam que não levam jeito para aprender Libras. Eu não tenho coordenação motora. Eu já escutei isso demais, mas, para o profissional que atende, que lida com o público, **existem outros tipos de consciência que vão além do aprendizado de Libras. Às vezes, uma adaptação ali da fonte, às vezes, um resumo da mensagem** já contribui para que o surdo entenda. Às vezes, **uma imagem que você inclui na comunicação** representa algo e **o surdo se identifica.** Às vezes, tem alguma coisa da cultura surda que ele vai olhar e vai se sentir incluído. **Vai sentir que faz parte também.** Isso é para tudo, não é só nessa questão profissional, mas essa parte profissional,

realmente, é bem complicada, porque envolve negócios, envolve resolver só questões burocráticas e essa parte da compreensão, da consciência, da inclusão vai ficando bem aquém do que deveria ser. Ainda mais se a empresa contratar um surdo que se adapta, aí que ela não tem interesse em desenvolver o crescimento ali, um conhecimento a mais sobre o surdo. Nessa questão de, às vezes, fazer alguma adaptação na mensagem que quer passar, em algum recurso que vocês utilizam na comunicação. Isso me afetou muito. **Depois que eu entrei na comunidade surda, eu fiquei muito mais direta, porque eles são muito diretos.** Eles não têm esse rodeio que a gente tem para falar. Eles são muito diretos. Eu me apropriei disso e isso ajuda a gente em outras coisas também, porque **se o profissional de comunicação tem consciência de como alcançar o surdo, ele também vai conseguir alcançar outras pessoas, porque a comunicação dele vai ser mais clara, vai ser mais efetiva.** Se ele alcança a pessoa que é mais difícil de entender, ele ganha muito no que quer transmitir. Eu espero que você se apaixone por essa área, cada vez mais, porque quanto mais o tempo passa, a gente vai ficando mais apaixonada. É lógico que existem as dificuldades da inclusão, é um trabalho de formiguinha, não é um trabalho que dá um resultado imediato, mas é muito recompensador você poder fazer algo que a maioria das pessoas não fazem.

APÊNDICE Q - Transcrição da entrevista semiestruturada: ouvinte da área de comunicação da Organização B

1- Qual o seu e-mail?

-

2- Qual a sua formação?

Psicóloga e, hoje, eu atuo como Coordenadora de Desenvolvimento de Talentos aqui na Organização B.

3- Há quanto tempo trabalha na área de Comunicação? (Sempre nesta organização ou em outras também?) (Fale um pouco sobre a sua atuação)

Na Organização B, eu estou há 9 anos. Eu faço a comunicação do projeto, a comunicação aqui no RH. O projeto iniciou em 2014 e, desde esse período, eu acompanho. Eu sou a responsável por todo o andamento do projeto. Desde o início, de pensar na proposta a como a gente leva as informações, como a gente multiplica isso para os nossos deficientes auditivos. Desde 2014. A mesma coisa ocorre com o repasse da comunicação nas fiscalizações junto com, na época, a Procuradoria Geral do Trabalho. Nós temos uma fiscalização. Aqui, na Organização B, nós temos duas mantenedoras, dois CNPJs, e a fiscalização em uma delas ocorre em Recife. A gente estava passando por constantes fiscalizações e ainda faltavam contratar alguns colaboradores PcD. Com isso, a gente estava indo lá, frequentemente, conversar com o procurador geral, lá de Recife, mas a gente estava tendo muita dificuldade de contratação, na captação de candidatos em âmbito nacional. A gente estava conseguindo contratar, mas era um trabalho demorado, um trabalho de formiguinha. Não é do dia para a noite que a gente consegue fechar a cota. Além da concorrência e tudo mais, a gente contrata, a pessoa pede demissão, vai para outro lugar. Enfim, tem essa rotatividade também e pensando nesse cumprimento da cota e, ao mesmo tempo, como a gente estava em um intensivão em busca de deficientes, nas nossas entrevistas, a gente percebia muito os deficientes falarem que o sentimento deles era, e aí deficientes de todos os tipos de deficiência, ser contratados somente para cumprir cota, que eles iam para a empresa para ficar tirando cópia de material, para entregar material em alguma outra sala e que eles não aprendiam. Com esses relatos, a gente pensou: poxa, a gente tem uma cota para cumprir e esse sentimento dessas pessoas, pensando na missão da Organização B também, no sentido de ensinar. Na época, a gente perguntou ao procurador o que ele acharia se a Organização B criasse um programa de capacitação. Na hora, ele já gostou da ideia, ele falou: eu aprovo, pensem em uma proposta e venham aqui. Isso foram meses de conversas e de construção. A gente levou a proposta para ele. Por fim, fechamos a proposta, só que a gente precisava de uma associação e nós começamos a buscar aqui em Brasília. Por que em Brasília? Porque era o primeiro projeto e o nosso escritório está aqui. Assim, ficava mais fácil para a gente acompanhar. A gente começou a visitar várias instituições, várias associações e eu fiz isso. Só que a gente ia visitando as associações e sempre tinha alguma situação que não casava, alguns vinculavam à questão política, em uma época de política, e diziam: vou chamar o governador aqui porque eu acho que a proposta é muito legal, ninguém nunca pensou nisso, a gente vai chamar o governador aqui, fazer uma reportagem e a gente mostra que é uma ação dele em parceria com a Organização B e essas coisas, nesse sentido, mas a gente falava: não, **a gente não tem interesse em fazer propaganda, não é para aparecer. A gente quer cumprir a nossa cota, mas também queremos fazer uma ação colaborativa para os deficientes.** Até que a gente chegou à

Apada, onde eu conheci o Entrevistado E, e ali casou muito a proposta, porque ele não trouxe, em momento algum, a questão política, a questão financeira e aí casou muito bem, porque ele também precisava capacitar os deficientes. **A gente estava fazendo a proposta de contratar e a gente precisava de um apoio e, até então, a gente não estava focado em deficiente auditivo, era qualquer deficiência.** Quando nós chegamos à Apada, o foco era o deficiente auditivo e o Entrevistado E foi muito parceiro. O que a gente não tinha de competência, ele entrou e vice-versa. Casou muito bem e a gente fez a primeira turma, nós contratamos a primeira turma de deficientes auditivos. Nós contratamos naquela proposta, que a supervisora do programa já explicou, com duração de dois anos, em que os deficientes ficam em sala de aula aprendendo, são contratados para aprender, e a gente depois vai inserindo-os no mercado de trabalho. Foi assim que começou e deu muito certo, 2014 a 2016 deu muito certo, daí em 2016 a gente fez uma nova turma, 2018, e assim por diante. A gente continua porque só foi dando certo e a gente foi vendo os resultados, todos os retornos. Mesmo diante da pandemia e tudo mais, as coisas foram fluindo muito bem. Foi dessa forma, com a autorização da Procuradoria Geral do Trabalho, que a gente chegou à Apada e fizemos esse casamento que deu muito certo e o Entrevistado E é um parceirão, que eu guardo com muito carinho. Em relação às unidades da Organização B, a gente tem surdos. Temos surdos no Rio de Janeiro, temos surdos em Uberaba, temos surdos em Vila Velha, em Colatina, temos surdos. A gente tem aqui, uma média, **além daqueles que estão no programa, a gente tem mais uns 35 deficientes auditivos. Na verdade, nas unidades, nós temos todos os tipos de deficiência.** Por causa do programa, acabou, de alguma forma, limitando para o deficiente auditivo, que nem era a nossa intenção, a gente não queria limitar para uma deficiência única. **No programa, foi por conta de a Apada ser focada no deficiente auditivo que nós limitamos** e atingimos o objetivo, mas, até então, a gente estava buscando para todas as deficiências. Para a unidade, é indiferente a deficiência, se é visual, física, auditiva, tendo o perfil, a gente contrata. Então, nas unidades, a gente tem todos os tipos de deficiência. Aqui em Brasília, nas unidades daqui, a gente não está com deficientes auditivos agora, que são as unidades que a supervisora do programa mais acompanha, mas nas nossas outras unidades, nós temos sim.

4- Em suas experiências profissionais anteriores (caso haja), a organização contava com Surdos em seus quadros funcionais?

Sim, contava. Antes de trabalhar na Organização B, eu trabalhei no RH de uma loja de departamento por 5 anos. A gente contratava deficientes auditivos para trabalhar na loja. Nessa loja, tinha o cliente oculto, aquele cliente que ninguém sabia quem ele era, que vai lá para avaliar o colaborador. Uma vez, aconteceu uma situação muito interessante. O cliente oculto entrou na loja e tinha um deficiente auditivo na porta. No final do mês, o cliente oculto mandou a avaliação daquele colaborador, dizendo: ele não me deu bom dia, ele não me cumprimentou, ele não me respondeu. A loja entrou com a seguinte defesa: ele fez isso porque é deficiente auditivo. Daí, o cliente oculto falou assim: eu sou cliente. Se ele é deficiente auditivo ou visual, o que ele for, eu, cliente, não sou obrigado a saber. Eu quero ser bem atendido e foi ótimo porque, a partir daquilo, teve uma ação muito legal na loja, na qual os deficientes auditivos foram capacitados para atender o cliente, não só ali na porta da vitrine, eles andavam com uma lousa e escreviam: bom dia, tudo bem? Meu nome é fulano, eu sou deficiente auditivo. Depois, esse colaborador se tornou destaque várias vezes em atendimento. Foi um desafio para a gente, mas foi muito legal, porque a gente percebeu que não importa a deficiência, todo mundo tem a oportunidade e pode fazer um bom atendimento. Isso foi feito com ele, porque ninguém o tratou ali como um deficiente, mas como um colaborador que tem a obrigação de atender bem. Foi muito legal para ele também, com certeza, em termos de desenvolvimento. Em relação às unidades da Organização B, sempre

tem alguém que interpreta, mas não é um mundo perfeito, por exemplo, eu tenho dificuldade e várias pessoas têm, tem gente que não consegue se comunicar. Então, com certeza, têm as dificuldades sim, mas sempre tem alguém ali para ajudar, para interpretar, professores, pessoas que sabem apoiar, mas não é todo mundo. Com certeza, eles enfrentam dificuldades. **Não é igual no programa, que eles estão em um mundo com deficientes auditivos. Nas unidades, eles se inserem junto com outras pessoas também, que falam outra língua. Por isso, é mais desafiador, com certeza.**

5- Há quanto tempo você trabalha nesta organização?

Na Organização B, eu estou há 9 anos.

6- Qual a sua função na área de Comunicação desta organização?

Eu não atuo na área de comunicação da Organização B, mas no RH, cuidando da comunicação do programa. Esse programa está na gestão exclusiva da gerência de RH, mas quando a gente precisa realizar alguma ação, por exemplo, teve um programa, não me lembro quando foi, mas teve um programa, no final dos dois anos de contrato, que a gente pediu para os colaboradores criarem um jornal falando do programa de capacitação, matérias que eles quisessem falar, daí a área de comunicação entrou muito a fundo aqui com a gente. Eles conheceram o programa, ficaram encantados e tudo mais. Então, sempre, em algumas ações pontuais, algumas coisas específicas, a gente aciona a área de comunicação para a identidade visual, comunicado, alguma coisa nesse sentido, mas a gestão é toda nossa aqui do RH. Quando há alguma necessidade específica, a gente aciona a comunicação. Hoje eles não desenvolvem um trabalho com uma linguagem específica para os surdos. Quando tem alguma ação, é quando a gente solicita.

7- Há quanto tempo esta organização contrata Surdos?

Eu não sei falar exatamente há quanto tempo, mas há muito tempo. Há mais de cem anos, provavelmente.

8- Na sua opinião, por que esta organização contrata Surdos? (Você acredita que a contratação dos Surdos ocorre por competência profissional, para cumprir a Lei de Cotas ou atende a essas duas vertentes?)

Primeiro, por uma questão de missão. O foco do nosso fundador era, principalmente, nas crianças com maior vulnerabilidade, nas crianças e jovens com maior vulnerabilidade. Daí, ele queria, de alguma forma, impactar a vida dessas crianças tanto na questão religiosa e, também, uma questão que ele tinha muito forte era que a educação chegasse a todos, principalmente para aqueles que mais tinham necessidade. Pensando nisso, essa é a nossa missão, que a gente possa chegar às pessoas com maior necessidade. Quando a gente contrata, é indiferente se é deficiente auditivo, se é deficiente físico, a gente quer chegar no jovem, no colaborador e dar uma oportunidade para ele. Se é deficiente auditivo, claro, a gente tem todos os critérios aqui de seleção, a gente vai exigir uma postura, um comprometimento, a responsabilidade na atuação, mas é dando oportunidade, é vendo aquele jovem como alguém que precisa de uma oportunidade de trabalho, de emprego, mas não só de emprego, de vínculo trabalhista, mas ter uma oportunidade de vida, de aprender, que vá para uma unidade nossa para aprender, para sair dali diferente. Mais do que um cumprimento de cota, é a continuidade

da missão do nosso fundador. Nas nossas unidades, a gente tem surdos de todos os níveis, mas, de fato, o moderado facilita mais. Geralmente, na unidade, sempre tem alguém que sabe interpretar, que ajuda, apoia, e quando não sabe, vai no papelzão mesmo, no caderno, escreve, e se a gente percebe que a pessoa tem vontade, está disposta, contrata e vai aprendendo junto. A gente não tem o mundo perfeito, mas a gente vai se ajustando, se adaptando e eles também, os deficientes, vão ajudando, vão ensinando muito a gente. Eles pegam o caderno, o celular, escrevem e as coisas vão fluindo.

9- Você acredita que o grau de perda auditiva interfere na contratação/atuação dos Surdos? Por quê?

Nossa, é complicado falar disso, mas eu acho que é um pouco mais delicado e eu não tenho embasamento científico para falar. Minha percepção é que, talvez, seja um pouco mais difícil e não todos, mas, às vezes, a gente percebe algumas dificuldades de inserção de alguns. É como se, assim, eu vim para o mundo e aqui é um mundo à parte. Às vezes, a gente se depara com umas dificuldades tanto de ambientação quanto de fluxo de atividade, de achar que é muito trabalho, que é uma sobrecarga, que é cansativo, de percepção de mundo. Em alguns momentos, a gente se depara com isso, mas eu não consigo afirmar ou não se é por conta de ser moderado, severo, profundo. Eu acho que é o desafio deles mesmo, é muito difícil. Se a gente se colocar no lugar deles, é uma percepção de dois mundos diferentes, em que, de repente, a gente os puxa para uma realidade, uma obrigação e a gente precisa ter muita paciência com eles e muito jogo de cintura para trazê-los junto com a gente. Eu percebo, às vezes, um pouco da dificuldade dessa inserção nesse mundo corporativo, mas eu não consigo falar se há uma correlação com a deficiência moderada, severa, profunda. No programa, ao selecionar os surdos, se eles não tiverem concluído o ensino médio, a gente pede para concluir, é uma forma de estimulá-los a estudar, mas também facilitar para a gente, porque quando a gente vai contratar na unidade ou em uma outra empresa, exige-se o segundo grau completo. **A gente coloca como critério o segundo grau, a gente tenta dar a oportunidade para eles, porque é a primeira oportunidade, como se fossem jovens aprendizes. Ter a oportunidade de estar concluindo o segundo grau e já ir para a primeira experiência profissional.** Também não tem nenhum impedimento contratar aqueles que já tenham ensino superior. Quando a gente seleciona, geralmente vem o pessoal do ensino médio, mas a gente não tem impedimento nenhum e, também, a gente tem casos de pessoas que finalizaram o programa e passaram no vestibular na UnB ou em outros lugares. A gente os estimula a ter uma trajetória, uma trilha a ser seguida, de fato, a gente foca no ensino médio, mas se for alguém interessante, que a gente gostar, não tem impedimento não. Em relação aos deficientes auditivos das unidades, eu não sei falar agora, sobre a escolaridade deles, mas a gente tem essa informação, porque quando os colaboradores são contratados, a gente precisa inserir a escolaridade deles, mas geralmente é, no mínimo, ensino médio, eu acho que a maioria dos deficientes auditivos é do ensino médio.

9.1- Você acha que além dos Surdos do programa, nós conseguiríamos enviar também o questionário desta pesquisa para os Surdos das unidades responderem, de modo a compreender as percepções daqueles que estão em realidades distintas dentro desta organização?

Eu acho **delicado porque pode ser que a própria unidade faça alguma confusão em relação ao porquê da pesquisa. Não é impossível, mas eu acho que, talvez, possa trazer um pouco de confusão, ainda mais neste momento que a gente está retornando às atividades escolares.** Eu acho que seria um pouco delicado neste momento.

10- Há outros fatores que interferem na contratação/atuação dos Surdos?

Quando a gente teve a oportunidade aqui de tirar o surdo do programa e contratar para a unidade, a nossa dificuldade foi na ambientação. O ritmo dentro do programa é outro, eles vão para a sala de aula, ficam sentados, trabalham 4 horas por dia, estão aprendendo. Quando chega na unidade, são 8 horas de trabalho, a gente não se senta, o tempo todo em movimento ali, na logística da escola. O que a gente teve de dificuldade foi nessa ambientação. Alguns pediram para sair, alegando que trabalhavam demais, e chegamos a ouvir: a Organização B explora a gente. É sair de uma realidade de 4 horas e passar para 8 horas e a gente tenta muito conscientizá-los no programa sobre como funciona o mundo corporativo, por isso que a gente exige muito, é uma aula, mas tem que cumprir horário, tem que chegar no horário e ir embora só na hora que acabar a aula, tem que falar direito com o colega, enfim, todas essas questões, porque o mundo corporativo é assim e a gente tenta muito conscientizá-los no nosso programa, mas encontramos dificuldade. Quando ele sai do programa e vai para a unidade, a gente tem essa dificuldade. De forma geral, nas unidades, o que eu percebo de dificuldade: a concorrência. Quando são contratados aqui, na Organização B, por exemplo, eles acham que trabalham muito, daí a escola ao lado os convida para trabalhar, eles não pensam duas vezes e vão. Essa rotatividade, também, impacta muito. Em alguns momentos, a gente percebe que eles agem por impulso, são imediatistas em uma tomada de decisão. Isso impacta muito na gente. A gente sabe que **todo mundo quer contratar o deficiente auditivo por uma questão de cota. Então, o nosso deficiente é disputado.** Quando ele entra e já sai, isso impacta para a gente e essa questão de eles, no caso do programa, saírem de uma realidade para outra que eles acham que estão sendo explorados, mas que é o mundo corporativo de 8 horas de trabalho, normal, como todo mundo faz. Essa rotatividade ocorre com todas as deficiências. Sempre tem alguma oportunidade. Tinha muito também, eu acho que agora melhorou, mas antes tinha muito a questão do próprio benefício que eles recebem, porque, muitas vezes, a família não queria que eles trabalhassem para não perderem o benefício. A gente se deparou muito com isso, várias vezes, no início do nosso programa. São vários desafios tanto com a família do deficiente até a questão da disputa no mercado de trabalho, a concorrência também. Eu acho que quando o deficiente auditivo é um bom candidato, é um bom colaborador, ele vai ser concorrido em qualquer lugar, seja qual for a deficiência dele. Por isso que eu acho que, independentemente da função, tem sim essa concorrência. Muitas vezes, o deficiente auditivo está buscando outras oportunidades e, às vezes, não estão ali, não estão 100% ali. O que eu percebo, talvez, como eu comentei no início, não sei se eu posso falar do severo, moderado, leve, mas essa questão da ambientação, eu acho que entra mais, mas a rotatividade, aqui, a gente se depara com todos os tipos de deficiência, no sentido de ter oportunidade. **A Organização A é uma grande concorrente nossa. Se a gente talvez trabalhasse 8 horas, se o contrato fosse 8 horas por dia, provavelmente, a gente teria grande dificuldade de contratar. A gente não tem por que eles trabalham um horário com a gente e outro horário com a Organização A,** mas a Organização A é uma grande concorrente, **desde o severo até o mais leve.** Quando a gente tentou inserir alguns surdos do programa em uma de nossas unidades, a gente teve dificuldade. Foi uma mudança muito radical para eles, mas a gente também teve muita dificuldade porque alguns não queriam, achavam muito cansativo, diziam que estavam muito cansados. Por muitas vezes, até deixavam de seguir as ordens, as regras, e o instrutor sempre tinha que ir à escola, conversar, fazer reunião. Foi um pouco difícil. Alguns pediram demissão, porque falaram que trabalhavam demais, não queriam fazer atividade. A gente teve muita dificuldade. Foi um ano bem desafiador quando eles assumiram na unidade. A gente tinha muita expectativa e vendeu muito isso para a unidade. Eles chegaram animados e, de repente, aquele nível de motivação caiu e travaram. Só reclamavam. Foi bem difícil. Nesse caso específico, eles não quiseram ficar por conta da demanda, eles acharam que era muito cansativo, porque foi feito um trabalho muito cuidadoso. Lá, sempre

tinha um instrutor do programa acompanhando, a gente acompanhava com o gestor imediato, conversava, mas não tinha como fugir das responsabilidades dentro da escola. **O fato de eles não assumirem a responsabilidade**, de achar que era cansativo, isso **foi o que impactou**. **A equipe do programa ia até a unidade semanalmente e tinham pessoas na unidade que também interpretavam, mas a nossa dificuldade não era nem a interpretação**, a nossa dificuldade **era disposição de energia para fazer o trabalho**.

11- Na sua opinião, como os Surdos se sentem nesta organização?

Nas unidades, eu não sei falar, mas no programa, eu acho, eu entendo que eles veem como uma oportunidade de aprendizado, de poder ter uma organização financeira e, ao mesmo tempo, aprender, porque eles estão recebendo um salário e têm a oportunidade de aprender. A gente tenta fazer isso, a intenção é fazer isso da melhor forma possível. A supervisora do programa e as instrutoras estão sempre acompanhando, segurando realmente na mão. A supervisora faz muito isso. Ela segura na mão, realmente, leva. É um acompanhamento muito próximo, um desenvolvimento, tanto que muitos, quando saem, ficam com um sentimento de gratidão pela oportunidade de entrarem de uma forma e saírem de outra. Eu vejo o sentimento deles de reconhecimento pela gente. Claro que a gente não agrada todo mundo, mas, de modo geral, eu visualizo dessa forma, com todos os retornos que a gente já teve dos programas anteriores.

12- Na sua opinião, a condição auditiva dos Surdos interfere no tempo em que permanecem nesta organização?

Talvez, no início, na adaptação, o severo, com certeza, tem mais dificuldade de ambientação, mas eu vejo que para a permanência, o que conta para a gente é o compromisso, é a responsabilidade. **Se é severo ou não**, se a pessoa tem o comprometimento, a gente, percebendo isso, vai ajustando e adaptando as atividades para ela, mas **eu acho que, no início sim, interfere na questão de ambientação, que é mais difícil com a deficiência severa, mas para a permanência, o que vai fazer essa pessoa ficar ou não é a responsabilidade com a qual ela encara o trabalho**.

13- Na sua opinião, os Surdos conhecem os direitos e deveres que possuem?

Não. O programa é um grande exemplo para a gente. Eles entram crus. A gente vê que eles não sabem coisas básicas e o programa fornece isso, oferta isso para eles. Então, não.

14- Os direitos dos Surdos são respeitados nesta organização?

Sim, são sim. Assim como de qualquer outro colaborador.

15- Você se comunica em Libras? Há intérprete de Libras? Você desenvolve outras formas de comunicação com os Surdos? Quais? (Como os Surdos têm acesso às informações referentes à organização?)

Eu me comunico em Libras de forma muito superficial, eu confesso que aí é um desafio meu também. Quando eu estava mais à frente do programa, eu fui aprendendo muito até com o próprio Entrevistado E, a gente vai aprendendo muito na prática. Na prática, eu ia aprendendo várias coisas. Depois a gente precisou contratar a supervisora do programa e hoje eu sou

pouco presente no programa. Essa falta de contato enferrujou, mas eu não tenho curso de Libras, o que eu aprendi foi na prática com eles e no dia a dia. Como que a gente faz aqui? Quando a gente vai recebê-los, a supervisora do programa vem para cá, para nos ajudar, se eles chegam aqui de surpresa, vamos tentando entender, se não, é pegar o papelzão, se for alguém com deficiência profunda, eu ligo para a supervisora do programa e faço uma videochamada. É assim que a gente vai caminhando. Igual na unidade, da mesma forma, não adianta a gente querer maquiagem, é desse jeito mesmo. Se naquele momento não tem quem se comunique com eles, a gente vai ajustando, o importante é que todo mundo saia dali entendendo, compreendendo. **O que a gente faz muito aqui, que o Entrevistado E me ensinou, eu falo: entendeu? A tendência deles é falar que entendeu, por vergonha. Entendi. O que eu falei? Daí, eles me dizem o que eu falei e eu concluo: bom, ele entendeu ou não entendeu.** A gente trabalha muito assim também aqui. Muito do que a gente foi aprendendo com quem é doutor na área. O que a gente está fazendo agora, que está em desenvolvimento, a gente vai ter muitos treinamentos virtuais. A gente está vendo como colocar interpretação para eles, para alcançar esse público também.

16- Atualmente, os canais de comunicação interna desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: cartaz, *folder*, informativo, *intranet*, jornal, mural, revista, reunião, treinamento, vídeo, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

Os nossos informativos no mural, os murais hoje são mais dinâmicos, mais didáticos, com mais imagens, mais imagens do que palavras, mas isso foi pensando no público, de forma geral, para ser atrativo. Eu entendo que é atrativo para eles também. A gente tenta deixar em um lugar, em um espaço que todo mundo enxergue, que todo mundo consiga compreender, que seja didático, para a compreensão de todo mundo. Eu entendo que sim, que a gente pode melhorar, mas são acessíveis sim. Hoje a gente pensa no público de forma geral. Claro que quando vamos fazer um cartaz ou outro também pensamos no aluno que é deficiente auditivo, em ser atrativo, por isso nós trabalhamos muito com imagens, mas não é focado exclusivamente na deficiência.

17- Como os Surdos têm acesso às informações internas da organização?

Nas unidades, por meio dos murais com as informações, por meio de reuniões, por meio de e-mail, porque eles têm e-mail institucional. No caso do programa, é muito por meio da supervisora, como representante ali, a supervisora é a multiplicadora das informações. Já na unidade, é mural, jornal, reunião, que eles participam para ter as informações.

18- Atualmente, os canais de comunicação externa desta organização são acessíveis aos Surdos? (Ou são mais acessíveis que antes?). Exemplo: propaganda (televisão), vídeo, *outdoor*, rede social, *site*, revista, jornal, eventos (palestra, seminário, congresso etc.), *folder*, cartaz, outro. Caso sim, cite alguns exemplos? Caso não, por que não? O que falta?

Essa pergunta teria que ser realmente para a equipe de comunicação. Eu acho que é isso que a gente fala de trabalhar mais imagem, de a gente falar por meio da imagem e, com certeza, isso é pensando também neles. **A gente tenta trabalhar muito o visual e a Organização B faz muito isso nas peças de comunicação. É muito mais imagens do que palavras ou palavras-chaves.** Eu entendo que sim, pensando no público, de uma forma geral, mas chegando em todos. Eu entendo aqui que a equipe de comunicação tem uma atuação muito

estratégica. Quando ela pensa no público, eu acho, pelo que eu percebo, que eles sim, eles têm a percepção de um todo e daquelas particularidades que precisam ser captadas, principalmente porque nós estamos falando de crianças também, do nosso público de alunos, de chegar no aluno deficiente. Isso é considerado sim por eles.

19- Você busca contribuir para a inclusão dos Surdos na organização? Como?

No meu caso, por meio do programa. **A nossa atuação aqui, quando a gente faz recrutamento e seleção para todas as unidades**, quando a gente vai fazer essa busca também, **é sempre tentando conscientizar a unidade da importância**, da necessidade de não ter rótulos, **de não ter preconceito para uma deficiência ou outra**. Esse é o nosso grande desafio aqui, de trazer para a unidade que o deficiente auditivo é tão competente quanto o deficiente físico, quanto o visual e assim por diante. **É romper os desafios, romper os preconceitos**. O nosso desafio diário é conscientizar e dar oportunidade para todo mundo da mesma forma, seja no programa ou na unidade. Esse é o nosso trabalho aqui o tempo inteiro. Se caso um gestor de uma unidade falar: eu não vou contratar a pessoa porque é deficiente auditiva. Não, espere aí. Qual o perfil dela? A gente vai buscar conscientizar que aquela pessoa merece uma oportunidade, que ela é competente, que ela merece. Esse é o nosso trabalho o tempo todo aqui.

20- Quais as principais dificuldades que os Surdos encontram cotidianamente nesta organização? Quais as principais barreiras para a inclusão dos Surdos nesta organização?

Eu entendo que é a linguagem, a comunicação, porque nós temos pessoas ali para falar com eles, pessoas pontuais, não é todo mundo. A supervisora do programa gosta de dar um exemplo: eles têm outro idioma. É igual a gente chegar nos Estados Unidos e não saber falar inglês. O sentimento para eles, ali, não é de 100%, porque tem as barreiras, as dificuldades. A comunicação é o grande desafio, com certeza.

21- Esta organização estimula/incentiva a comunicação com os Surdos? Como?

A gente não tem uma campanha, uma ação dedicada a isso. Eu acho que esse é um desafio, um ponto que a gente pode melhorar. Como a gente estimula? Eu acho que isso é estimulado principalmente quando tem encontros. Agora, com a pandemia, a gente não consegue ter isso, mas quando a gente tinha encontros, de toda a equipe, na unidade, aí tem um surdo ali, tem um intérprete ali, sempre a gente percebia um movimento das pessoas querendo entender, querendo aprender Libras. Isso estimulava bastante, mas **a gente não tem nenhuma ação direcionada, fora do programa, nas unidades, com esse foco. Com esse foco exclusivo, a gente não tem**.

22- Você acredita que os profissionais de comunicação podem contribuir para a inclusão dos Surdos nas organizações? Caso sim, como? Caso não, por quê?

Eu acredito que sim, porque, na verdade, eu entendo o profissional de comunicação como chave fundamental para tudo, para todos os processos e, nesse caso, também. Por exemplo, uma de nossas turmas fez um jornal, a gente, junto com a Apada, estimulou os colaboradores a prepararem um jornal para se comunicar, para trazerem algumas informações e a área de comunicação, aqui, foi essencial para isso, porque foi a área que trouxe a estratégia, que especificou como ia ser o trabalho e a partir daquilo ali foi estimulando até a própria

preparação, a elaboração dessa apresentação. Eu entendo a área de comunicação como fundamental, desde uma divulgação, desde um canal de comunicação a uma campanha, a um folder, tudo pensando estrategicamente no mais visual, direcionando para o surdo. Aqui, quando a gente tem a oportunidade de a área de comunicação estar envolvida, de fato, o resultado é muito positivo. Eu vejo sim a área de comunicação como essencial.

23- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações internas para interagir com os Surdos? (dentro das organizações) /

24- Quais conselhos você daria aos profissionais de comunicação que desejam planejar e implementar ações externas para interagir com os Surdos? (fora das organizações)

O primeiro conselho, que eu acho que sempre é o foco do profissional de comunicação, é conhecer. Primeiro ter mais propriedade e conhecer o assunto. Aqui, quando a gente teve a oportunidade desse envolvimento maior da área de comunicação, a partir do momento que a equipe conheceu, soube um pouco mais da realidade do deficiente auditivo, do contexto, de forma geral, primeiro, foi uma inspiração para os profissionais de comunicação. Eles se encantaram e disseram: nossa, eu não sabia que era assim e abraçaram a causa. Aqui, foi assim que aconteceu. A dedicação, o cuidado, a própria sensibilidade na atuação é muito maior. Para mim, o meu conselho seria, **primeiro se apropriar, entender, ter um olhar além do técnico, ter um olhar humano para esse foco, porque, a partir disso**, as coisas fluem mais, a pessoa entende a causa, **o profissional vai ter mais cuidado na criação de uma campanha, na ação de estimular a comunicação, na ambientação, na apropriação desse surdo** dentro da unidade. Eu percebi isso: agora eu abracei a causa e a gente precisa atuar diferente. Eu acho que isso que eu disse serve tanto para a comunicação interna quanto para a externa, mas aqui, no nosso caso, eu levo muito para a comunicação interna. Quando a gente teve essa oportunidade de eles conhecerem e se envolverem mais, eles fizeram com mais gosto, com mais vontade, não foi só por uma questão técnica, mas foram por questões de causa, por uma questão humana também. **Não só por uma questão de trabalho. Nossa, isso aqui é muito mais que uma entrega técnica de trabalho, de cumprimento de prazo, é uma ação que eu, como ser humano, também quero entender mais e quero poder ajudar, quero contribuir**, seja aqui dentro, seja lá fora. Eu acho que isso é um efeito cascata, se a gente multiplica, se a gente transforma isso dentro do nosso interno, a gente consegue passar também para o externo, mas hoje, externamente, eu tenho um pouco mais de dificuldade de ver isso, mas, pensando no interno, eu vejo nesse sentido, de a gente ir realmente entendendo, se apropriando, tendo sensibilidade para, a partir disso, irmos pensando nas nossas **ações, do mais simples, seja em um mural, em um aviso no mural, seja entendendo mais de Libras, e, principalmente, no olho no olho, de ter uma atenção, de ter um cuidado ali com aquele colaborador.**

25- Você se sente preparada para se comunicar com os Surdos? Por quê?

Não, eu acho que eu até respondi isso em um outro momento. Hoje não, porque eu não tenho uma especialização em Libras. Os poucos sinais de que eu tenho conhecimento, muito ali, também, a gesticulação, escrever. Dependendo da situação, eu tenho muita dificuldade, principalmente quando eles estão muito ansiosos, nervosos, daí, eu tenho muita dificuldade. Se for uma situação tranquila, não, aí a gente vai tentando atuar, mas sim, tenho dificuldade sim.

26- Como você acredita que os Surdos se sentem emocionalmente no ambiente de trabalho?

A gente percebe que eles são muito ansiosos, às vezes, uma situação pequena, simples, que talvez na minha visão é simples, para eles é muito intensificada. A gente percebe isso sempre. Uma coisa simples, que na nossa visão é simples, eles veem de uma outra forma. Eu os percebo felizes, ansiosos para aprenderem, mas também no sentido do ansioso que causa um pouquinho de sofrimento. O que vai acontecer? Eu não vou aprender isso. Sofrer por antecedência, em alguns momentos. A supervisora do programa traz muito isso. É sempre trabalhando, controlando a ansiedade, mostrando: calma, não precisa ser assim, isso é mais simples, a gente vai resolver, tem solução. Eu vejo muita ansiedade, eu vejo sim, empolgação, mas essa ansiedade que, em alguns momentos, também causa sofrimento e a gente tem que ficar controlando ali.

27- Você acredita que a inclusão social ocorre nesta organização? Caso sim, você pensa que esta organização já atingiu o ideal em relação à inclusão dos Surdos? Caso não, o que falta, na sua opinião, para que a inclusão se torne uma realidade?

Inclusão social, sim, a Organização B trabalha isso o tempo inteiro, não somente no sentido de cota de deficiente, mas, por exemplo, a gente tem obras sociais, nós temos escolas sociais, nós temos as escolas particulares, onde aquela criança que tem condição financeira paga para estudar, só que parte do que a gente recebe é destinado a obras sociais. Essa inclusão é feita o tempo inteiro. Essa inclusão faz parte da nossa missão. O foco do nosso fundador era crianças e jovens com maior vulnerabilidade. Então, esse foco a gente tem muito. Em relação ao surdo, tem esse desafio que eu venho falando na entrevista, de a gente se capacitar, de a gente cada dia se preparar mais, mas a gente tenta trabalhar da melhor forma possível com os deficientes auditivos que estão na Organização B, integrando-os, fazendo com que eles se sintam pertencentes à instituição, mas ainda não é o mundo ideal, no qual todo mundo aqui se comunica. Eles ainda ficam ali meio perdidos por conta dessa questão da comunicação, que é o grande desafio.

28- Você sente que a sociedade majoritariamente ouvinte acredita no potencial dos Surdos como profissionais?

Eu acho que, de forma geral, não. Tem muito preconceito, muito rótulo. Quando as pessoas têm oportunidade de conhecer, de se aproximar, aí a gente começa a perceber de uma forma diferente. A gente tem o programa por ouvir tanto surdos quanto pessoas com deficiência falarem: eu sou contratado somente para o cumprimento de cota, contratam-me e me deixam lá para tirar cópia. Eu não quero só isso, eu queria aprender, eu queria fazer outra coisa. **Ainda tem muito rótulo, eu vou contratar para cumprir a cota, mas não se tem aquele olhar do ser humano, da pessoa.** Eu a estou contratando, mas, independentemente de cota, onde ela se encaixa? No que ela pode contribuir? O que a gente pode ensinar para ela? Ainda há muitos rótulos. Eu entendo que ainda é um grande desafio da sociedade, de forma geral, com eles e quando a gente traz, quando a gente vai ouvir como eles se percebem, como eles se sentem, toca a gente. Nossa, a gente podia ter feito diferente, a gente podia ter dado uma oportunidade diferente e, algumas vezes, eles são contratados por conta da cota. Ele não entra na cota, você o contrataria da mesma forma? Não, não contrataria. Tem muito isso ainda. Na minha visão, eu percebo muito isso ainda, de não olhar aquele deficiente como uma pessoa, como um profissional que pode ser capacitado, que pode contribuir muito para aquela empresa. Ele é somente um número ali de cumprimento de cota.

29- Nos últimos anos, você notou mudanças na sociedade, em especial nas organizações, em benefício dos Surdos? Caso sim, por quê? Caso não, por que não?

Isso eu posso estar um pouco condicionada, por conta do nosso programa. Para mim, mudou muito, porque a gente se envolveu, a gente se debruçou em entender as questões comportamentais deles, pessoais, a gente foi se aproximando mais e conhecendo. Na minha visão, eu percebo que sim, mas por conta disso, pela oportunidade que a gente teve devido ao programa. Agora, de uma forma geral, eu acho que teve algumas ações, pensando de forma geral. Hoje, dependendo do que for na televisão, a gente vê ali o intérprete. Eu não gosto de trazer política, mas a própria Michelle Bolsonaro, acho que ela estimulou muito isso também, de trazer a questão da Libras, de trazer o deficiente auditivo. Eu acho que sim, mas eu acho que ainda é muito tímido. A gente trouxe, mas de uma forma ainda tímida.

30- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Na verdade, ter este momento aqui com você, responder essas perguntas também, faz a gente voltar na causa. Às vezes, a gente fica aqui na rotina e tudo, no dia a dia, quando a gente os recebe aqui, é muito legal. Isso estimula e faz a gente normalmente falar: nossa, preciso entender mais, eu preciso ser mais cuidadosa, mas ouvir essas perguntas aqui também incomoda e nos desafia. O que eu coloco é nesse sentido de reflexão. Foi importante e uma boa oportunidade de a gente refletir e pensar em ações de melhoria, em outras possibilidades e, com certeza, a partir desta conversa, isso vai ser mais estimulado aqui entre a gente. A supervisora do programa abraça essa causa, ela cuida deles com muito carinho e ela traz muito isso para a gente, mas, às vezes, é importante outras pessoas virem também, reforçar e acender de novo a chaminha. Para mim, essa foi uma oportunidade muito legal.

APÊNDICE R - Resultado do questionário respondido pelos Surdos da Organização A

1- Nome

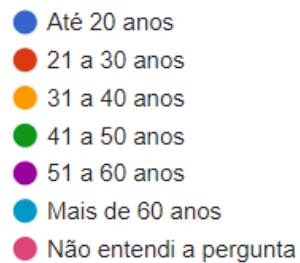
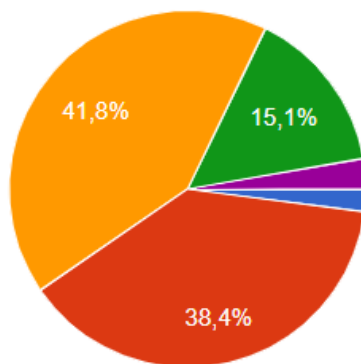
-

2- E-mail

-

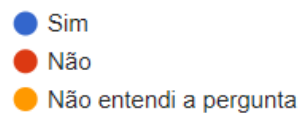
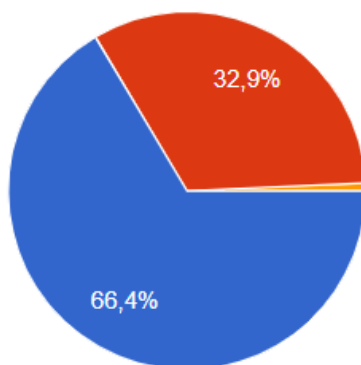
3- Idade

146 respostas



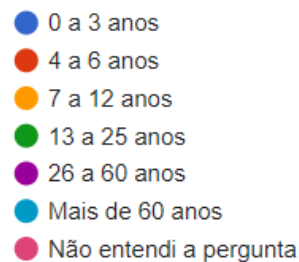
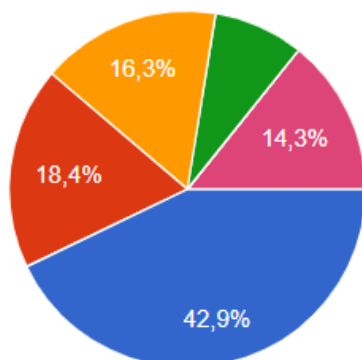
4- Nasceu Surdo?

146 respostas



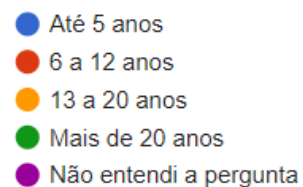
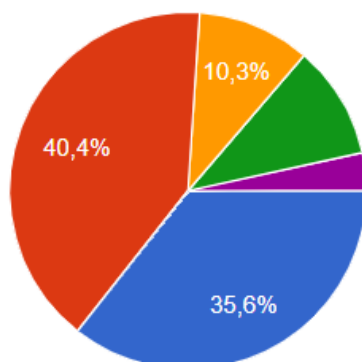
5- Nasceu ouvinte. Com que idade ficou Surdo?

49 respostas



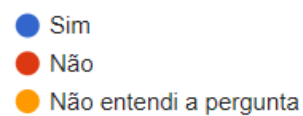
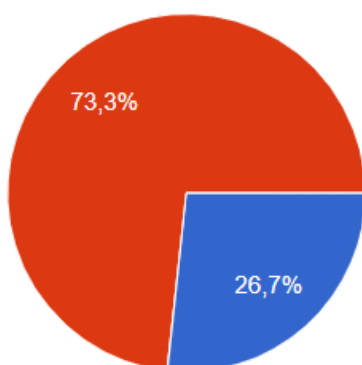
6- Com que idade aprendeu Libras?

146 respostas



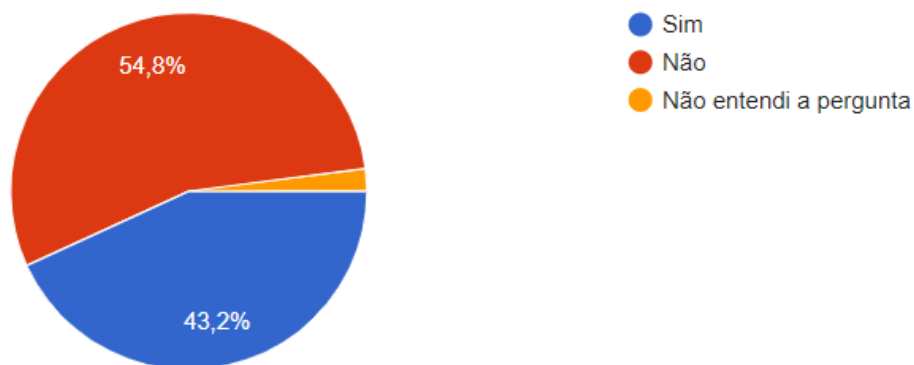
7- Você é Surdo. Tem outro Surdo em sua família?

146 respostas



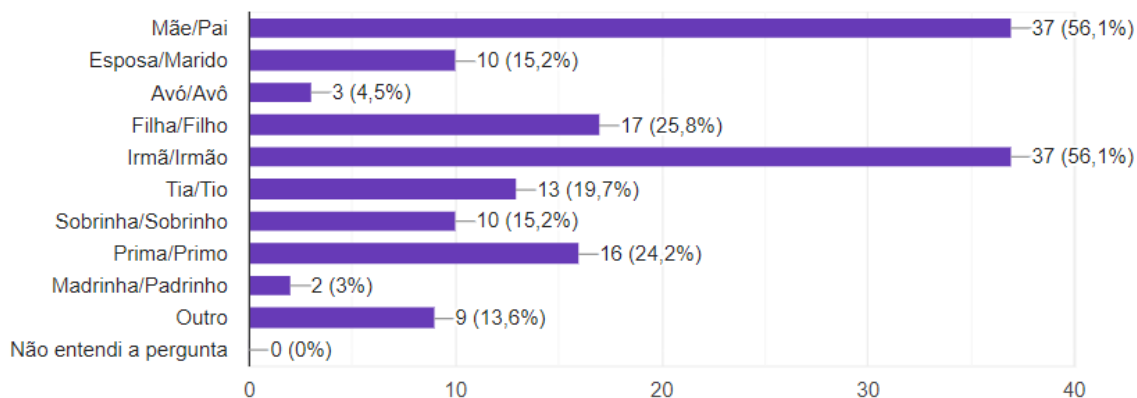
8- Algum ouvinte da sua família sabe Libras?

146 respostas



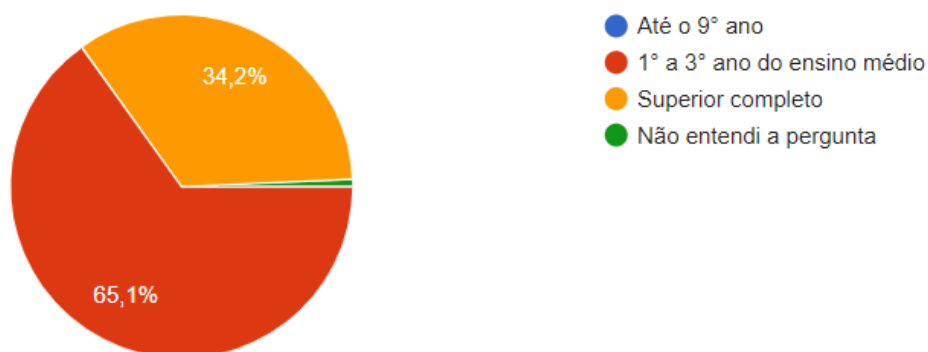
9- Quem da sua família sabe Libras? (Qual pessoa da sua família sabe Libras?)

66 respostas



10- Qual o seu grau de escolaridade?

146 respostas



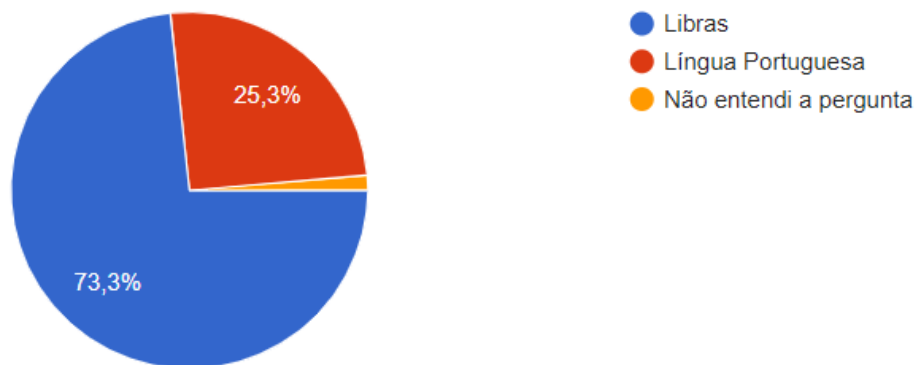
11- Você tem nível superior completo. Qual curso você fez?

.
Gestão pública
Pedagogia
Direito
Pedagogia e Psicopedagogica
UNB E JESU
Recursos humanos
Pedagogia
Designer
Bacharel em enfermagem
Unb e Ufsc
Sim.
Gestao publica
Fisioterapia
Faculdade udf
DIREITO
Administração
Técnico de enfermagem
Pedagogia
técniio de enfermagem
Pedagogia
Faculdade
Pedagogía, e Língua de Sinais Brasileira, Segunda Língua como Português
Letras Libras
Anhanguera
Pedagogia
Anhanguera
Pedagogia
Recursos humanos
Ainda não
Designer de interiores
Comunicação Social-publicidade e propaganda
Siel
Pedagogia e pos graduação de tradução e interpretação de libras e docência de libras
Curso superior de Tecnologia em Gestão Pública
Não fiz nenhum curso
Gestão Pública e Pedagogia
Pedagogia para Surdos

Gestão da tecnologia da informação
Professor de Educação física
Pedagogia
Não
IEF - pedagógica
UNB
Gestao da Tecnologia da Informação
UNIP
Enfermagem

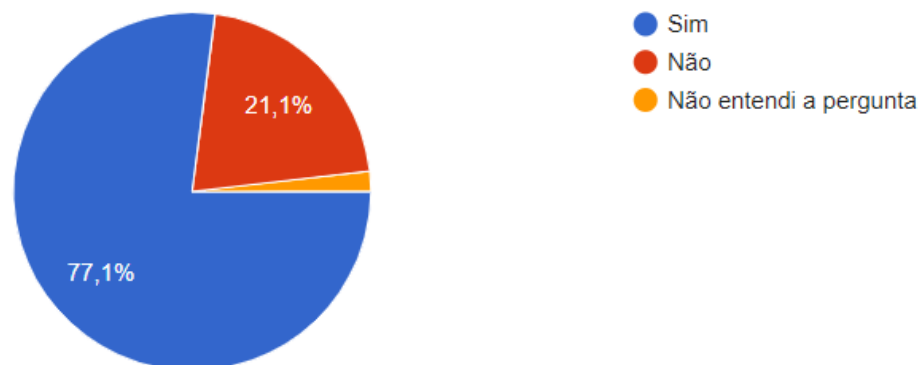
12- Qual sua primeira língua?

146 respostas



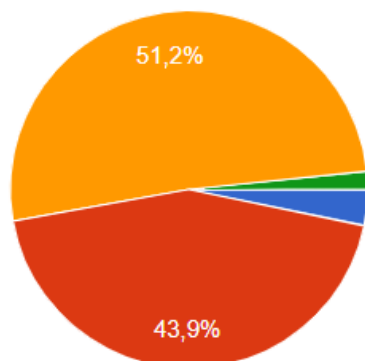
13- A Libras é sua primeira língua. Você também se comunica em Língua Portuguesa?

109 respostas



14- Você se comunica em Língua Portuguesa. Como?

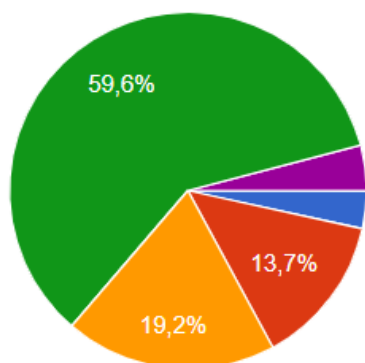
123 respostas



- Só Fala
- Só Escrita
- Fala e Escrita
- Não entendi a pergunta

15- Qual seu grau de perda auditiva?

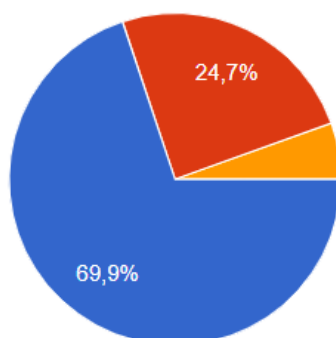
146 respostas



- Leve
- Moderada
- Severa
- Profunda
- Não entendi a pergunta

16- Qual a sua identidade?

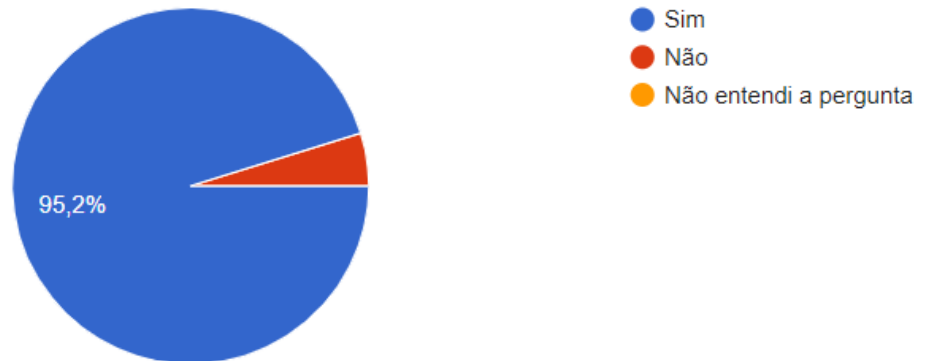
146 respostas



- Surdo
- Pessoa com deficiência auditiva
- Não entendi a pergunta

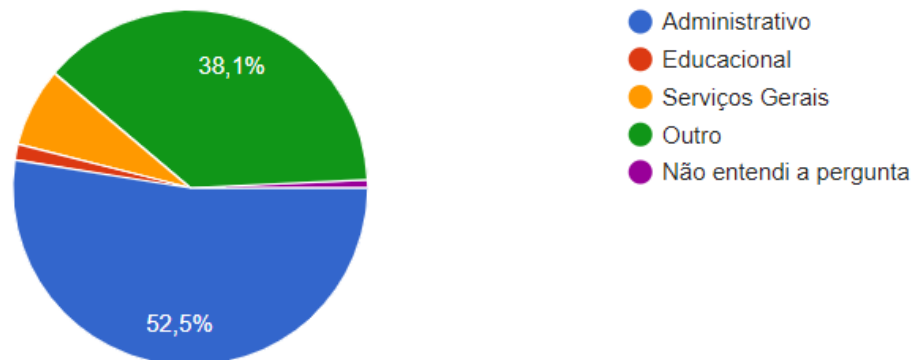
17- Você trabalha ou já trabalhou?

146 respostas



18- Qual função você realiza em seu trabalho? (O que você faz no trabalho?)

139 respostas



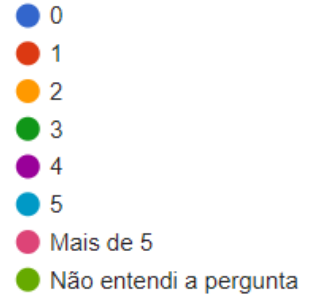
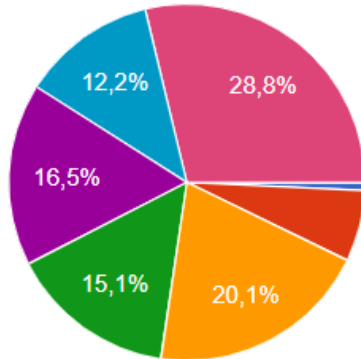
18.1 - Qual função você realiza em seu trabalho? (O que você faz no trabalho?)

Digitadora
DIGITALIZACAO TJDFT
Digitalizadora
Higienização
Artista
Digitalização
Higienizado de processos
Higienizar
Digitalização
Digitazacao
Digitalizacao
Higienização
Digitador(a)

Digitado
Digitalização
Digitalizadora
Digitalizar
Digitalização
Digitalizando
Organização A
Digitalizador
Preparador (agora esse ano)
Digitalizado
Digitalizado
Organização A
Auxiliar de Documentação e Digitalizador
Preparadora e Digitalizadora
Qualidade em metalurgia
Organização A Validação
SUSHIMAN E COZINHEIRO
Organização A
Digitalizadora
Digitalizador
Processo digitalização.
Digitalizadora
Assistente de supervisão
Digitalizador
Comunidade surda e ouvinte intérprete
Digitalizador
assistente ee supervisor
Digitalizar
Digitalizador
Sei la
Stj, digitalização
Preparado
Digitalizadora
Higienizador
Preparador e digitacao
Classificação
Preparador de documentos

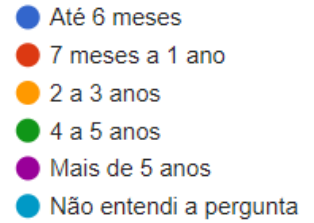
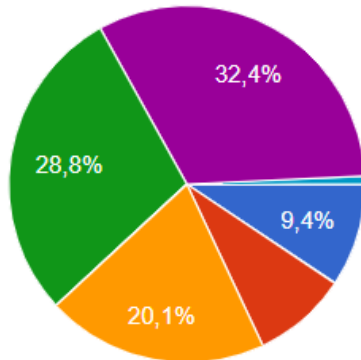
19- Em quantos locais você já trabalhou?

139 respostas



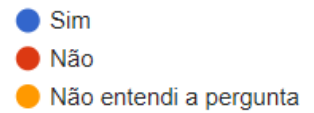
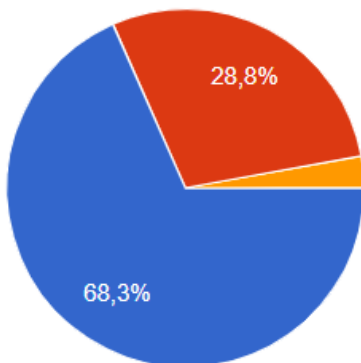
20- No local de trabalho que mais atuou, quanto tempo ficou?

139 respostas



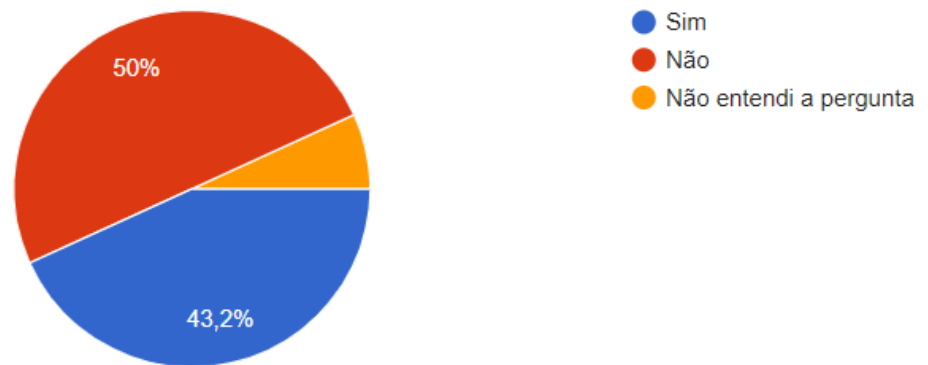
21- O seu local de trabalho tinha acessibilidade aos Surdos quando você foi contratado?

139 respostas



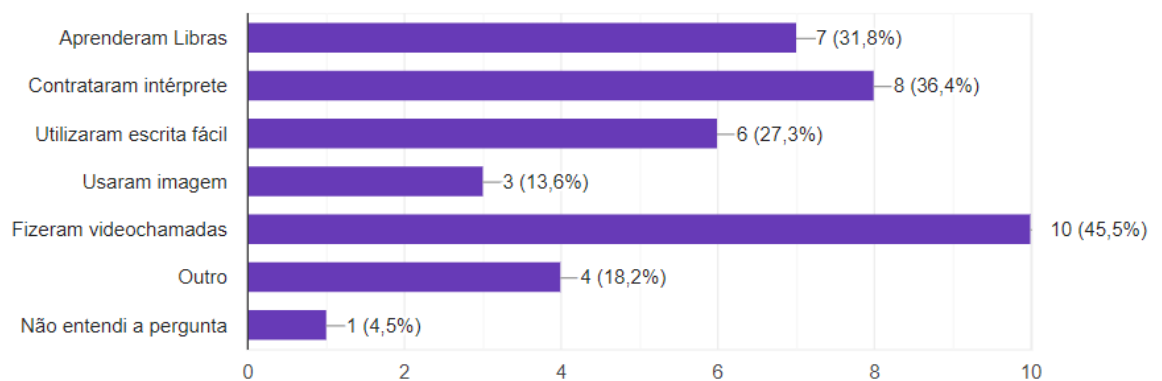
22- O seu local de trabalho **não** tinha acessibilidade aos Surdos quando você foi contratado. Depois passou a ter?

44 respostas



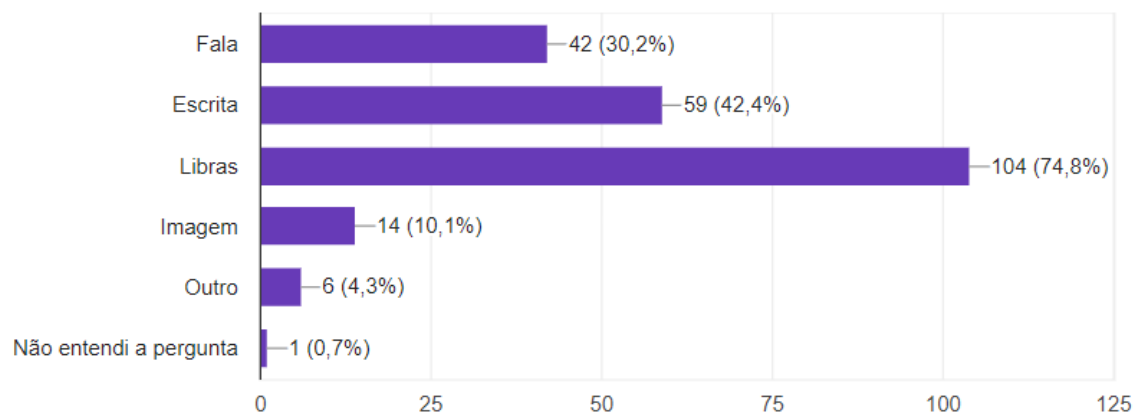
23- Como o local de trabalho ficou acessível?

22 respostas



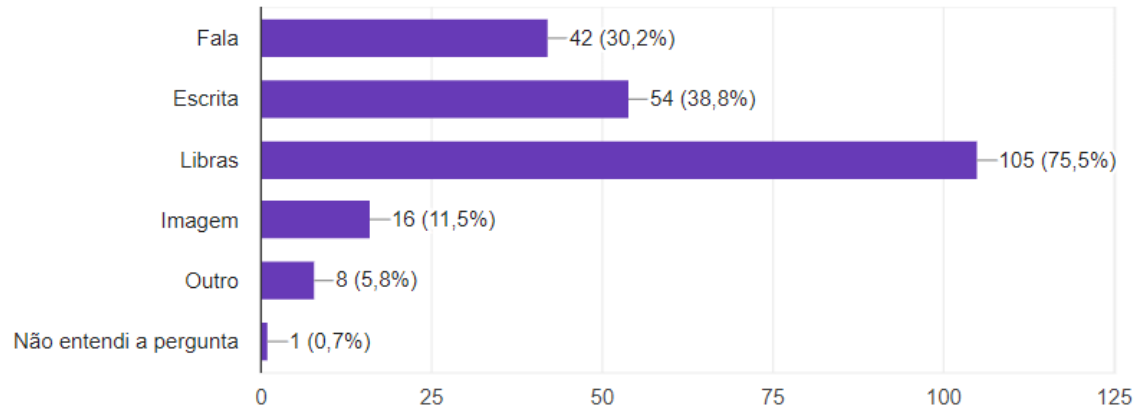
24- Como o seu chefe se comunica com você?

139 respostas



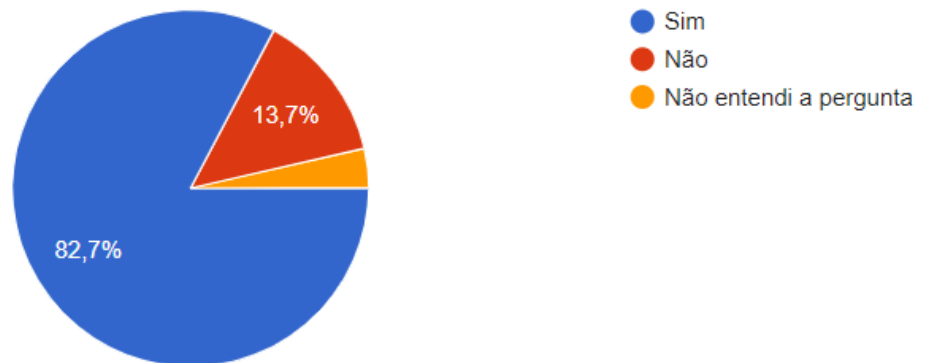
25- Como os seus colegas de trabalho se comunicam com você?

139 respostas



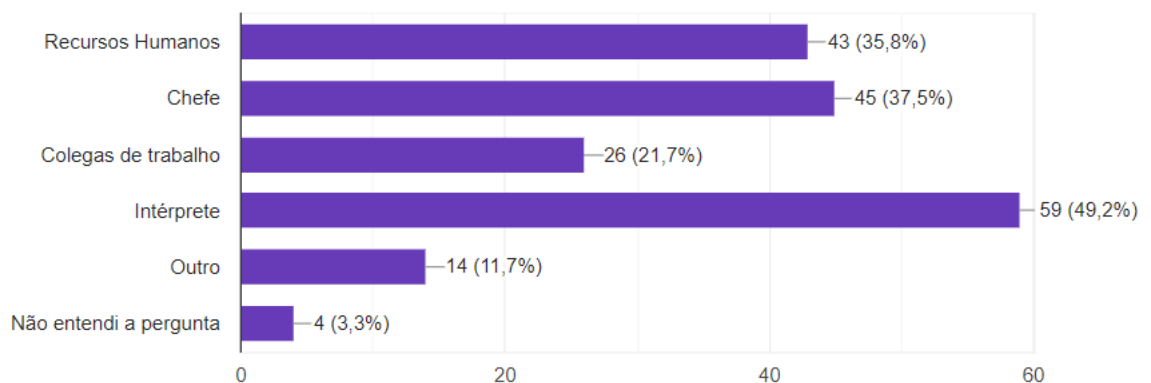
26- Você conhece os seus direitos e deveres no local de trabalho? (O que pode ou não pode fazer?)

139 respostas



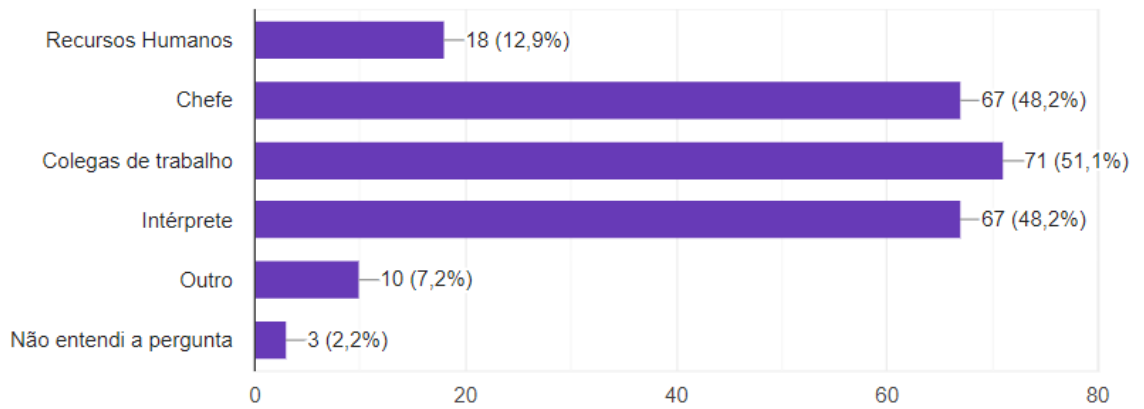
27- Você já conhece os seus direitos e deveres no local de trabalho (O que pode ou não pode fazer). Quem informou a você?

120 respostas



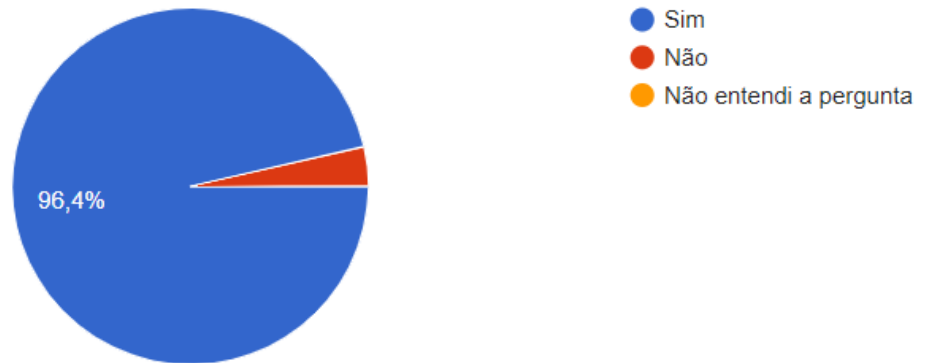
28- Quem ensinou a você o que fazer no seu trabalho?

139 respostas



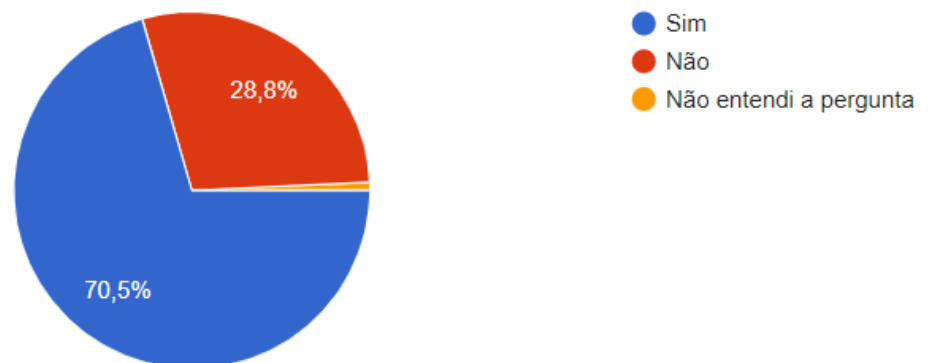
29- Há outros Surdos no seu local de trabalho?

139 respostas



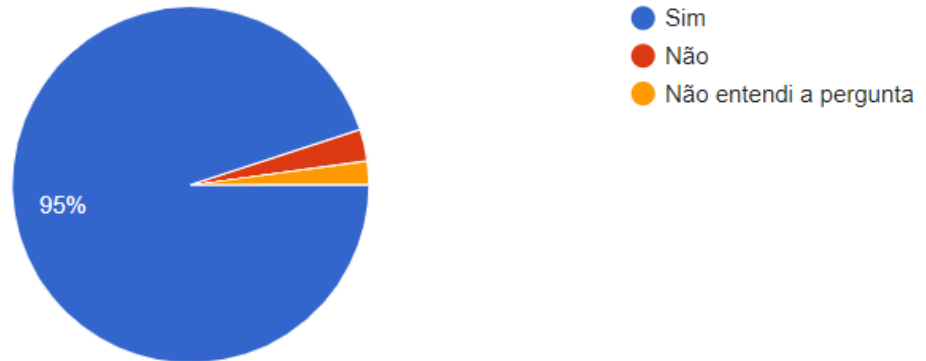
30- Existem pessoas com deficiência visual, física ou intelectual no seu local de trabalho?

139 respostas



31- Você se sente feliz no seu trabalho?

139 respostas



31.1- Por quê?

Pra ser futuro melhor.
Gosto
Porque tem acessibilidade a libras
Pq eu gosta trabalho melhor eu preciso muito trabalhar
Por que eu gosto de foco trabalho aprender mais importante emprego
Futuro melhor
Porque amo o que faço é sou bem tratada.
Por que sim, comunicar fácil com colegas surdos.
Regular
Gostou bem ótima...
Regular
Mais facil comunicar juntos surdos, interprete
Mais comunicar juntos surdos, interprete
Porque sim trabalho muito bom > Tratar bem no trabalho bem
Porque a um respeito muito grande e acolhedor entre colegas de trabalho e os chefes
Por falta de ser reunidos, não saber coisas de vida dos outros, precisa mais compartilhar muito
Sim
Eu feliz por que ter trabalho desenvolvimento no tem acessibilidade com intérpretes.
Não sei
Minha vida, não sei .. sentir bem ótimo dia
Sim
Eu aprendi muito no meu trabalho, sempre fui e sou grato aos meus colegas de trabalho e aos meus chefes.
Pessoal muito anteciosos e tem muito cuidado com todos.
Eu gosto de trabalhar para ajudar no meu desenvolvimento aprendizado
Porque compartilhar e experiência diferente de cada surdos e supervisores

Sim, eu gosto de trabalho
Nós comunicar essência informação pessoa apoio surdo compreendo.
Lugar é agradável, todos se ajudam
PELO ACOLHIMENTO E RESPEITO.
PORQUE O AMBIENTE E MUITO BOM ME SINTO BEM TRABALHANDO NO LOCAL ATUAL
Porque sim
Por que eu sempre muito simpática
porque e bom para que nao ser desempregado como continuado
Sim, tem surdos
Eu sentido feliz trabalho
EU PRECISA DE TRABALHA PORQUE PAGA VARIOS CONTAS
e bom crescer aprender no futuro
aqui é lugar bom para trabalhar clima bem tranquilo.
Porque sim eu estou muito feliz sempre aqui e muito trabalho e tambem ajudar pessoas com nosso juntos união
porque sim
porque eu gostei muito no trabalha.
E muito bom trabalhar com o surdo, na vdd somos uma familia.
por que estou feliz trabalhar
Tem acessibilidade de LIBRAS entre chefes e colegas.
Aprendendo experiência
Porque gostou a nova experiência e boa comunicação.
Ótimo relação com pessoal do trabalho
Sim eu gostei muito trabalhar, aprender crescer futuro...
eu quero trabalho bom muito obrigado Organização A
Porque é local onde tenhi facilidade em comunicar, porque tem outros surdos como eu e nao me sinto perdido no trabalho e tambem tem interprete para poder ajudar.
Eu gosto muito trabalho agilidade.
Pessoas legais, serviços bom
Nada
Eu gosto trabalhar feliz união ajudar pessoas boa coisa aprender crescer...
Aprender cada diferentes experiência profissional
Porque mais fácil comunicar com comunidade de surda e também supervisores ja sabem de libras.
Sei não, como tenho sem palavra. Estou feliz.
Quero feliz
Porque têm muito surdos, chefe interpretar, trabalho com tranquilo
Me sinto util e independente financeiramente.
Gostou informação ❤️👩🏻
Porque tô feliz te volta ex trabalhamos lugar mesma coisa pra cuida nosso processo é ajuda condenação é supervisor podemos ajuda surda tbm....

Gosta trabalho
Eu gosto feliz e trabalho mais vida futuro melhor
Pessoal ajuda entende trabalho Top!!
Eu estou gosto trabalhar bom
Porque tem acessibilidade para me comunicar em libras e me sinto confiança e segurança
TRABALHO É VIDA BOA
Porque é um ambiente de trabalho inclusivo e acolhedor.
sim, temos acessibilidades lados surdos e interpretes e comunicar
Porque trabalhar é um dos nosso direitos.
Porque não há de obstáculo, fácil de comunicar com supervisor e coordenador que sabem libras. Ainda mais aprendendo.
Pq estou feliz trabalho Graça a Deus vida bem futuro trabalho
Porque empatia tem união deficientes diferentes
Porque consigo aprender e fazer bem meu trabalho e posso me comunicar com todos da equipe.
Guardar para meu futuro.
Pq tem mais seguro
Gosto de libras sinais
Porque quando eu entrei tribunal STJ eles me ensinaram muito pra trabalhar e aprendi muito. Hj estou muito feliz pra trabalhar.
Não
Porque sim a trabalha vida bom
Porque eu gosto muito trabalho, precisando salário, conta um coisa tá isso
Porque é muito bom ser independente ter uma renda fixa.
Difícilmente dos surdos
Porque o ambiente é bom, bons colegas e o meu trabalho e muito importante, para mim.
eu gostei muito Organização A
Me sinto feliz trabalhar aqui. Mais fácil comunicar com supervisor e os colegas.
Porque tem outros surdos
Não sem palavras. Agradeço
Porque sim
Trabalho gosto feliz por colegas interessar avança vida melhor
porque eu quero trabalhar fica feliz em acessibilidade
Estou com feliz demais! Porque o trabalho dar crescimento Experiência no futuro, eu paga coisa minha conta! Aluguel e ajuda minha família ficaram felizes.
Porque feliz eu gosta trabalho é bom mexe! precisa dinheiro paga conta, aluguel e ajuda famílias! Eu não gosto não fazer nada ficar em casa ruim!
É importante o trabalho da minha vida.
Muito bom
Porque é a empresa é ótima para seus funcionários e colaboradores.

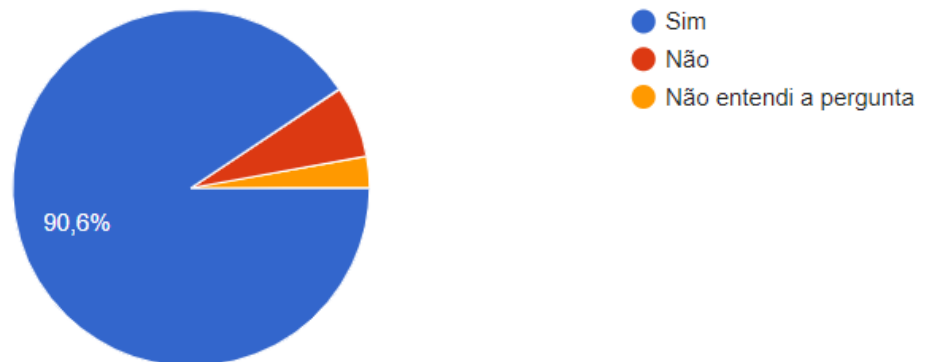
Porque pensei bem o trabalho já me ajuda o sucesso eu amei muito trabalho relacionamento bem colega e chefe
Que aprendemos e além temo muito respeito
Porque me sinto acolhido, se precisar de ajuda tem alguém pra te orientar mostrando empatia pelas pessoas e isso é muito importante!

32- Você **não** se sente feliz no seu trabalho. O que poderia melhorar?

Regular
Quero simple nós respeitamos igualmente!
Melhorar ser reunidos, aceitar de compartilhar.
Normal
porque sim
Nao posso opinar

33- Você se sente incluído no local de trabalho?

139 respostas



33.1- Por quê?

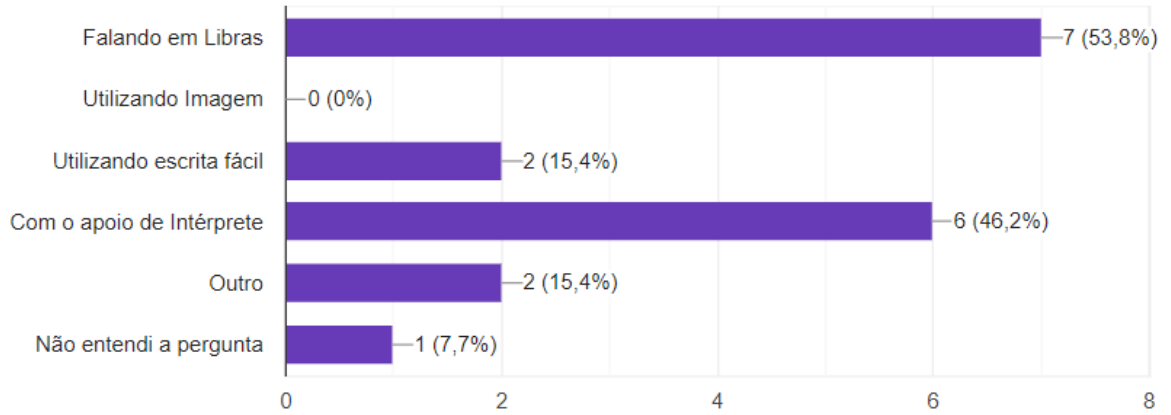
Tem MT paciência
Gosto sim
Pq tem outros surdos como eu sou surda e igualdade
Eu não entendi conversar muito rápido falar
Por que eu senti junto aprender comunicar trabalhar bem entender bem
Respeito
Porque participo de tudo com os colegas de trabalho. E sou importante para empresa.
.
Regular
Nosso trabalho ajudar surda mesmas coisas importante com intérprete
Comunicação juntos intérprete
Comunicação juntos interprete

Reposta interior
Tenho reconhecimento do meu trabalho
As vezes sim, as vezes... Pq eu não sei libras o suficiente pra interagir, com isso os surdos não entendi o que eu quero expressar. Fica um preconceito entre surdo ouvinte.
Melhor comunicação corresponde.
Sim
Não sei
Normal
Sim
Porque os colegas me ajudam muito e trabalho em equipe.
Sim, eu gosto aprender de processo para trabalhar
Sim
Todos se ajudam
POR NÃO TER INDIFERENÇA.
PORQUE ME SINTO MUITO BEM ACOLHIDA, RECEBIDA E TRABALHO EM EQUIPE
porque sim
Normal
Porque e muito importante com comunicar ouvir e surdez mais relacionamento muito.
porque ajuda muito para resolver problema como apoio dentro no local do trabalho o funcionário
Sim comunicação
Sim normal, comuncao os surdos
PESSOAS COM EMPATIA IGUAL NORMAL
porque sim relacao outros
porque sinto respeitada no trabalho
porque sim grupos pessoas possível comunicação os surdos e tambem ouvir inperprete
porque sim
porque eu preciso ajudar meus colegas.
Como disse antes somos uma família unida.
por que nos tem partilha
Pq sou surdo preciso a língua de LIBRAS.
Comunicação e aprendizagem
Porque os ouvintes conhece e sabe o que é pessoa surda.
Eu participo as reuniões com intérprete de Libras
Pq supervisores tem Interpreté de libras.
Nao posso opinar
gosto
Porque eu converso bem com eles
Nada
Incluído é importante aprender conhecimento surdos

Porquê ótimo acessibilidade surdos fácil trabalho comunicação.
Porque tem equipe de ouvinte e surdos, todos interagem juntos
Sim
Falta intérprete para comunica ao lado supervisor ...
Eu ajudar importante trabalha melhor
Respeito pessoas trabalho Atenção!
Pq sim
Sim, porque aqui no trabalho tem muitos empatia pelo próximo e valorização no trabalho.
Porque há pessoas com vários tipos de deficiências.
tem igual deficiência vários visual e mental e auditivo
Porque há harmonia na diversidade.
Porque o ambiente de trabalho com certeza ficará muito mais leve e prazeroso dessa forma.
Porque eu gosto de amizade. união, conversar bom deficientes diferentes
Não tem compartilhar
Sim pq ajudar um dos outros
Gaotou
Por que é muito bom trabalhar no grupo do trabalho uns ajudar aos outros.
Porque sim
Pessoal surdo ajuda pra digitizacao
Porque somos bem unidos
Dificuldades dos surdos
Porque somos todos surdos temos uma convivência boa.
superiores conversa grupos
Pq sim.
Aqui trabalho surdos, não tenho incluído, só outro ouvintes normal
Porque eu feliz, nós comunicar acessibilidade
Eu sinto sim, eu ajuda das pessoas me ajuda também mexer o dentro local de trabalho, eu gosto ajudar o colega!
Ajudar duvido trabalho
Eu sinto união com pessoas
Porque me incluem em todas as atividades
Porque é importante inclusão com deficiência e união
Por que trabalhando em grupo
Por que no trabalho todos somos iguais e capazes de cumprir o trabalho.

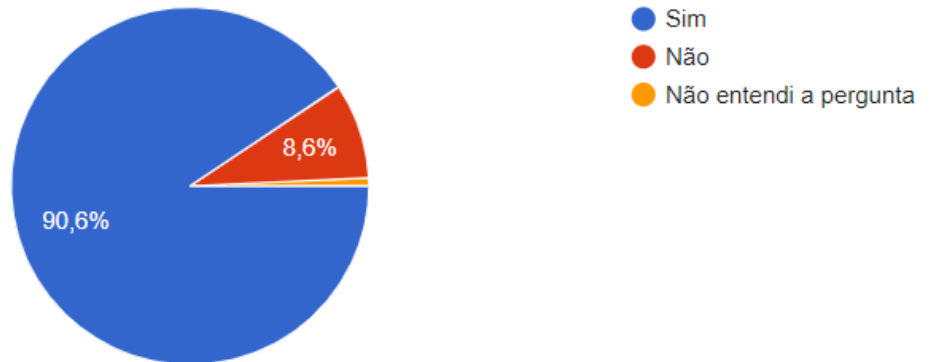
34- Você **não** se sente incluído em seu local de trabalho. Como o seu chefe e os seus colegas de trabalho podem contribuir para que você seja incluído?

13 respostas



35- Você sente que o seu chefe e os seus colegas de trabalho acreditam no seu potencial?

139 respostas



35.1- Por quê?

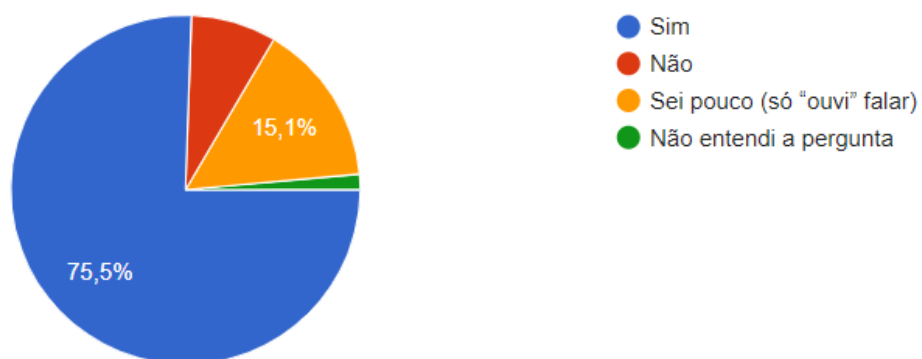
.
.
Trabalho Futuro vida bom
Dar respeito
Sim
preciso trabalhar bom sempre potência
Por que precisar animar aprender relação com surdos mais importante trabalhar bem
Aprender
Porque sei que sou capaz.
Pq sim.
Regular

Respectivamente nos próximos
Sim
Competência
Porque eles me motiva a trabalhar e melhorar ainda mais
Porque já tenho anos no mesmo trabalho
Possível desenvolvimento.
Ainda está duvidando de mim
Simm
Por que nos capaz trabalho habilidade melhor
Sim
Porque eles observam o meu resultado de trabalho com sucesso
Sim, gosto crescer a vida
Sim
Lá tem espaço para todos crescerem
PELO INCENTIVO E PELA OPORTUNIDADE ACREDITADA
PORQUE QUANDO EU CONCLUO O TRABALHO RECEBO ELOGIOS COM O TRABALHO BEM SUCEDIDO
Porque sim
chefe acredito de mim
Na verdade pra mim não... Ou não sei meu perfil
tem potencial é porque o bom estimular e adquiri conhecimento crescer
Bom aprende
Chefe confia os surdos
OS SURDOS TENHA CAPAZ SUCESSO DE TRABALHA
porque sim
porque faço um trabalho bem feito.
Porque sim chefe tem possível trabalho credito sempre
sempre aceita ajuda, qualquer porbelma resolver chamar chefe isso!!!
porque meu chefe esta muito legal.
sim eu consegui faze tudo meu trabalho pode crescimento ser futuro
Pq sou profissional.
Veja meu perfil se está boa ou ruim
Porque o(a) chefe e os colegas acreditam a pessoa surda capaz agiu a aprende mais rápido no trabalho.
Melhor me ensinar aprender muito crescer.
Pq sou esforçado, eficiente
ainda
Porque tenho força de vontade de trabalhar.
Nada
Chefe importante conselho pessoas aprender trabalhar....

Sim, eu sempre obedecer regras dentro empresa e esforço trabalho foco.
Porque sou focada pelo trabalho
Mas ainda não começo oficial no trabalho, eu acredito que sim
Demonstram.
Quero intérprete acompanhá orgulho mostra eu sou capaz subi no futuro continua a contato feliz...
Eu confria bom chefe
Sim acredito crescer!
Porque sim bom
Porque, sou capaz me tornar o melhor profissional
Porque eu me esforço no trabalho e empenho-me para dar sempre o meu melhor.
trabalho é com aprender processo e experiência crescer, ética e responsabilidade
Porque somos capazes de mostrar o nosso potencial.
Porque uma relação profissional normalmente ser procurado pelo chefe é sinal de que ele confia.
Não sei responder
Porque faço bem o meu trabalho.
Respeito no trabalho
Sim pq apoiar os funcionários e ajudar
Normal
Eu acredito pra melhorar trabalho qualidade.
Porque sim
Supervisor está muito ajuda com surdos, alergia com trabalhando
Tenho competência
Entender claro comunidade surda
Acredito que sim, pois faço tudo que é passado para eu fazer.
sim. boa superiores
Acredito que sim. Mostrarei o meu melhor trabalho aqui
Pq sim
Trabalho promover avança vida
porque sim
Eu acredito sim, meu sonho ser meu chefe no futuro.
Depende pessoas consequência alguém chefe boa profissional
É importante relacionamento os serviços.
Porque eu mostro meu potencial e até onde posso somar junto a eles
Porque foco trabalho chefe e colega me ajuda aprende preparador e digitação
Por que samos capacitado, aí além
Porque acreditam no seu potencial independente de qualquer coisa seja na dificuldade e avançado.

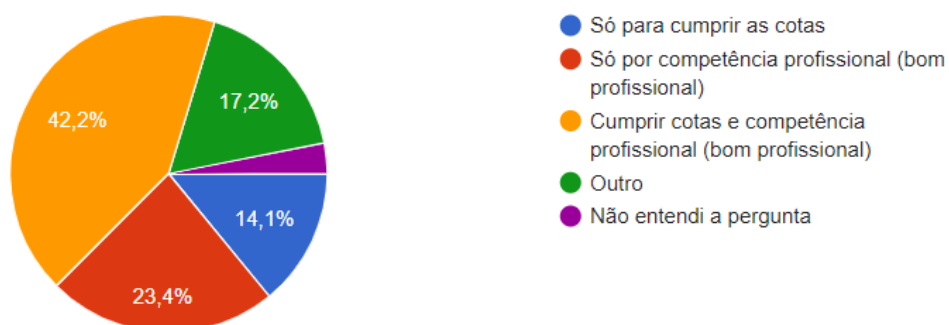
36- Você conhece a Lei nº 8.213/1991 (estabelece cotas para as pessoas com deficiência no mercado de trabalho)?

139 respostas



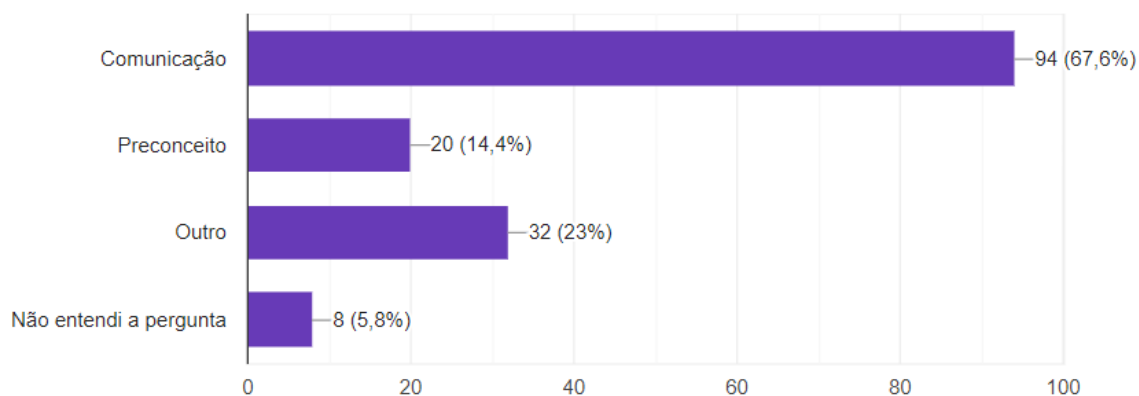
37- Você conhece a Lei nº 8.213/1991 (estabelece cotas para as pessoas com deficiência no mercado de trabalho). Por que você acredita que foi contratado?

128 respostas

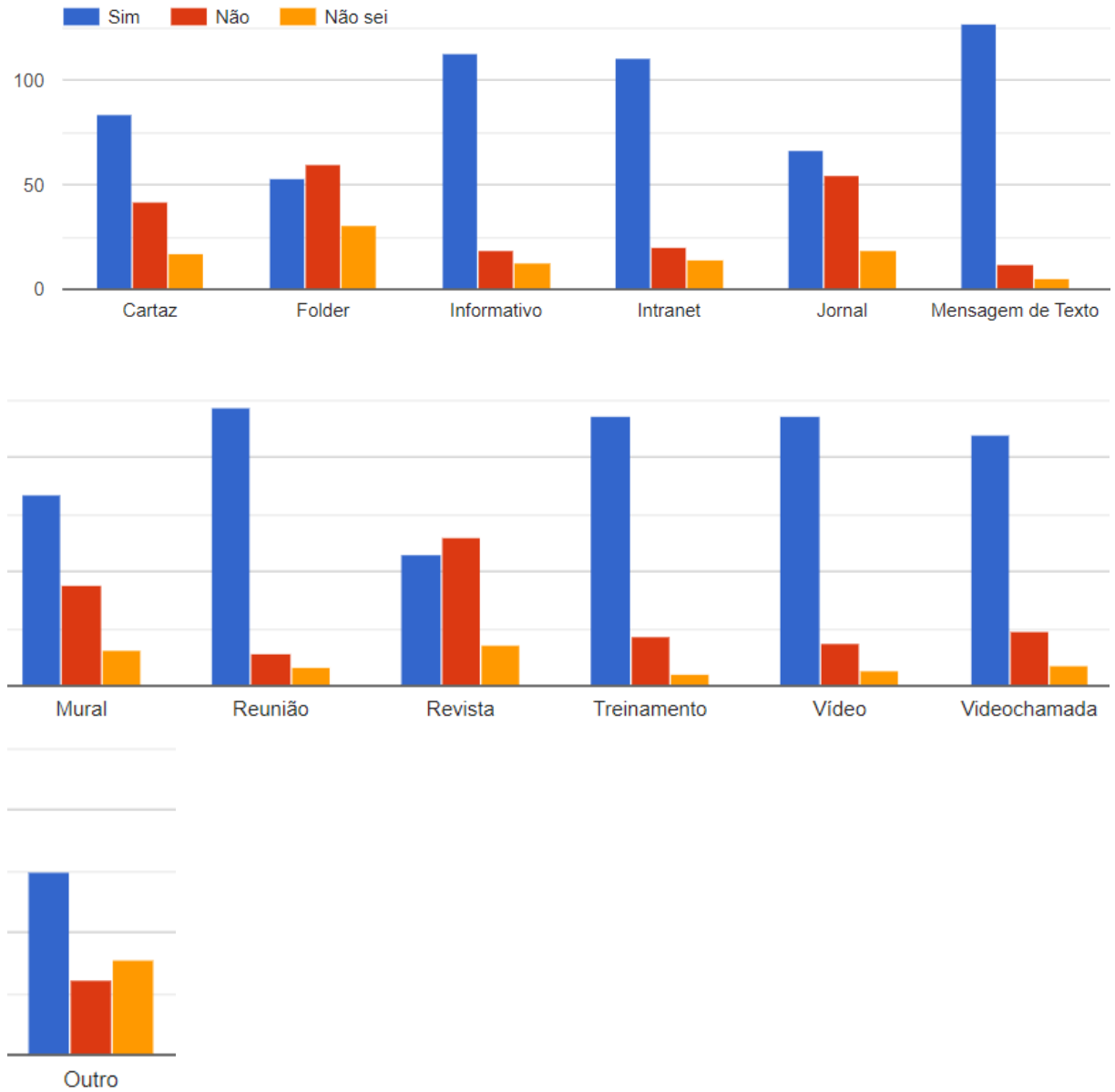


38- Quais as principais barreiras que você encontra no seu local de trabalho?

139 respostas



39- A comunicação interna em seu local de trabalho é acessível aos Surdos? (A comunicação dentro do seu local de trabalho é acessível aos Surdos?)



40- A comunicação interna em seu local de trabalho é acessível aos Surdos (A comunicação dentro do seu local de trabalho é acessível aos Surdos). Por quê?

Futuro melhor
Sim
Associação contratam os surdos trabalha juntos
Eu Consegui conversar surdo
Sim por que eu preciso aprender comunicar aprender sinais com trabalho
Aprender
É importante comunicação todos os funcionários.
Regular

Trabalhando com ajudar importante
Porque surdos precisamos entendemos e sabemos.
Sim
Sim, porque tem vários surdos que são colegas de trabalho
Sim
Sim tem
Simmm
Nos surdos fácil comunicação importante
Sim normal pode ajuda surdos
Sim
A maioria são surdos e temos intérprete.
Sim
Sim, preciso comunicação Si
Porque importante comunicação libras pessoas entender boa profissional
Maioria sabe libras
SIM.... TEMOS ACESSIBILIDADE ENTRE SURDOS, OUVINTES E INTERPRETES
SIM É ACESSÍVEL PORQUE TEM LÍNGUA PRÓPRIA DOS SURDOS UTILIZA MUITO LIBRAS E COMUNICAÇÃO TEXTO ATRAVÉS DO GRUPO WHATSAPP
Porque eu sou surda e comunicação pra interprete e outros surdos
aqui muito surdos colegas trabalho
Eu não sei
porque e importante
Sim
Sim ..
PORQUE SIM
Sim
sim, porque tem outros surdos e os interpretes.
porque sim tem chefe e coordenadoras comunicação sentir mesmo
porque sim
sim, colegas surdos e chefe que sabe libras.
Sim!
sim, porque tem amigos surdos e chefe que sabe libras.
É importante os surdos entenderam a comunicação com chefe e pessoas sobre informação.
É importante ter acessível
Sim supervisores tem Interprete de libras comunicar surdos
Sim. Pq tem interpretes
sim
Para poder entender
Surdos comunicação precisa conhecer.....

Sim dentro empresa tem acessibilidade LIBRAS comunicação entender melhor.
Porque onde eu trabalho tem a maioria que são surdos
Porque os surdos precisam de trabalho, nós podemos conversar com interpretar, comunicação com surdos, são ótimos
Sim
Por que é melhor pra Surdos
Libras que é mais fácil
Falta Interprete
Não tem interpretar
Porque os surdos precisam comunicar com outra pessoa melhor entender
Eu to comunicação libras surdo
Precisa importante entende !!
Sim surdo
Porque, é obrigatório de acessibilidade de libras para comunicar com surdos. E tem na Lei 10.098/2000
Sim, acessível por diversos meios.
surdos tem mais fácil igual surdos comunicação rápido entendimento e profissional do trabalho cresce
Sim. Pois há alguns profissionais e colegas competentes que tem conhecimentos em Libras.
Porquê, sim. Dentro mais fácil comunicar os surdos
Porque importante é que cada uma dessas pessoas é um indivíduo com plena capacidade cognitiva e que busca interação social.
Sim
Porque acessibilidade é importante para eu trabalhar com deficientes tem empatia.
Sim, porque todos sabem Libras.
Capacidade de conhecimento
Sim
É muito importante pra comunicar com os colegas traduzi libras.
Sim porque comunicação importante entendo todos surdos
Porque pessoas precisa usar comunicação pra celular de webcam, fácil
Porque tem interprete de libras
Não. Comunidade surda é.
Porque eu consigo entender o gesto e também libras com meus colegas
Sim
sim. Libras
Sim. Temos interprete
Falta acessível e comunicação
Pq sim
Importante acessível por surdos
Porque os surdos está abrindo a mente buscar coisas para trabalhando
Sim consegue comunicação as colega, eu ouvi uso implantado! Normal

Sim precisa importante respeito surdo lei comunicação libras mas surdos não conseguir fala oral difícil! Surdo leve alguém fala bem conseguir comunicação... eu consegui sim normal fala bem comunicação também dois fala oral e libras dois normal
Evita comunicação barreira. É melhor comunicação acessível aos surdos.
Porque tem intérprete
Porque acessível e surdo entende
Sim por que tem pessoa que fala em libras
Porque os surdos se comunica com o outro na sua própria língua e fica fácil de eles comunicar com os outros surdos.

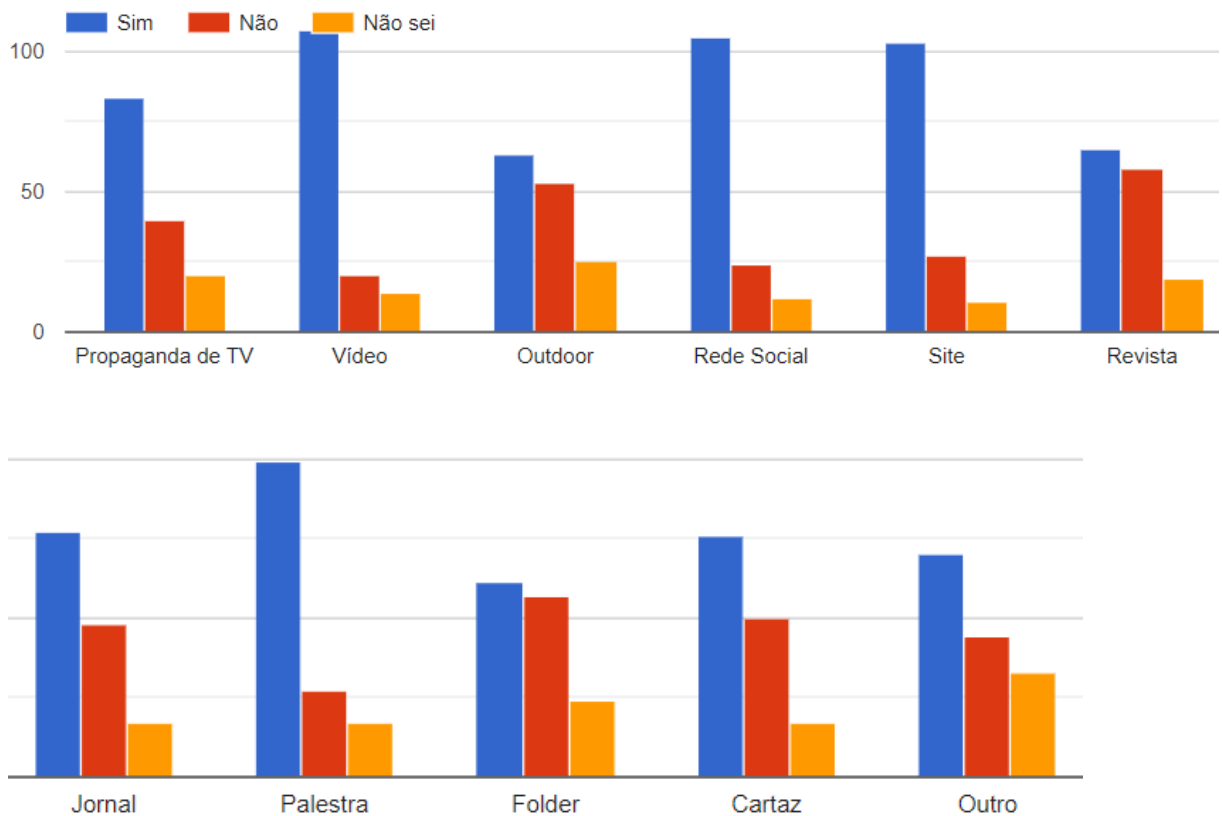
41- A comunicação interna em seu local de trabalho **não** é acessível aos Surdos (A comunicação dentro do seu local de trabalho **não** é acessível aos Surdos). Por que não?

.
Tem MT fofoca
Pq falta de informação comunidade de surdos e não aprende libras ou ignorante depende de situação
Primeiro vez trabalho surdo. Eu preciso libras melhor
Por que não sei
Sim importante a comynuca
É acessível temos intérpretes é supervisores capacitados
Por que não é justo.
Regular
É Nunca
Comunicar dentro no trabalho surdos porque mandar ??
Porque maior sociedade nao conhecer nada até nao esforça apoiar nós humanos
Normal
Sim
Tem acessibilidade sim
Simm
Mais sofrer complicado, não consegui entender nada. Por causa importante vida comunicação de surdos
Difícil sim, preciso juntos trabalho intérprete
Sim
Não
Não sei
Sim,
Precisa mérito sempre lugar qualquer de empresa não responsável poder chamar fiscal faz muita caro porque importante sim comunicação surdo trabalhar como difícil viver pessoa.
NÃO EXISTE ESSA POSSIBILIDADE.....
É ACESSÍVEL SIM
nao tem acessivel e problema

Discordo
Não e normal isto e certo mais importante pra comunicar de interna e lógico
porque caso se nao, terá problema consequencia
Discordo
Não concorda
PORQUE MAIS COMUNICA COM ACESSIVEL AOS SURDOS DE TRABALHO
não concordo
Porque tem outro nao tem inperprete como onde cominação mais difícil por isso tem precisa tem que inperprete tem direto interprete obrigação mais importante
Não sei. Acho pessoas nunca viu a pessoa surda contratada atrás muitos anos.
Difícil não tem Interpréte de libras.
parece não
Se nada comunicação é difícil
Sem motivo
Eu não entendo boca com falar 🗣️
Obrigatório ler intérprete libras com acessibilidade
Não tem interpretar
Porque falta conhecer libras para comunicar com as pessoas surdas
Eu nao tenho difícil surdo
Problema talvez entende depois errado!
Não
Porque, por falta de conhecimentos da comunidades de surdos e também a maioria nas empresas de não ter intérpretes. Por isso são barreiras para nós
É acessível.
outro empresa não tem interprete, é difícil pq não tem apoio incluir pra interprete
Porquê, falta explicação de informação e sinto excluído outro local empresa.
Porque a gente precisa de empatia pra entender como os outros se sentem.
Não
Sem acessibilidade é muito ruim. Pode ser grande problema
A responsabilidade de Organização A
Não
As pessoas tem preconceito colega traduzir libras.
Não
Precisa a faltam inerprete
Juntos dentro com trabalhar, normal
Sim. comunidade surda
Porque eu não entendo, tenho dificuldade para escrever
Não
falta lei

Sem interprete
Não nenhum. Tenho com acessível.
Pq não
Se não acessível surdos p pouco triste por não comunicar difícil
Não sei porque
E dificilmente, precisa ter comunicação
Não sei
Os surdos não conseguem comunicação com pessoas por causa sem acessível.
E accesível

42- A comunicação externa de onde você trabalha é acessível aos Surdos? (A comunicação da sua empresa (instituição) fora do local de trabalho é acessível aos Surdos?)



43- A comunicação externa de onde você trabalha é acessível aos Surdos (A comunicação da sua empresa (instituição) fora do local de trabalho é acessível aos Surdos). Por quê?

.
Comportamento
Bom melhor libas empresa
Por que pessoas precisam procurar aprender libras com aos outros
Futuro mrlhor
Preciso comunicacao coisa

Não é. Vejo somente quando entro no site da empresa.
É importante tem acessível dentro empresa.
Regular
Que e salva ajudar o pra trabalhar em intérprete avisa pessoas com deficiência de ativistas lei..
Sim comunicar libras
Comunicação
Porque é importante respeitam surdos sentem bem vão entendem e conhecimentos empregos.
Todo as empresas precisa funcionários
Sim, porque há pessoas qualificadas que besta serves mesmo fora do local de trabalho
Não sei
Alguns por falta de acessibilidades para surdos que ingora não dar atenção
Não sei
Sim
Não sei
Sim
Importante informação motivo explicar pessoa saber conhecer coisa.
Temos grupo no whatsapp e a chefe sabe libras
SIM... PORQUE OFERECE TODO ALICERCE PARA O SURDO.
PORQUE TEM IMAGENS, E INTÉRPRETES DE LIBRAS
Libras
preciso melhor pra nos surdos
Por quenaõ sei
porque externa assim como tem cartaz e indicações.
Sim
Sim
PORQUE SIM
a pessoas falta respeito com libras pra surdo com comunicação o que explicar pra todos vai entender claro
sim, porque tem interpretes para ajuda a gente.
sem resposta
sim, porque tem pessoas que sabe libras
sim tem profissional que sabe libras.
Sim porque importante motivar a pessoa surda para ela aprender o conhecimento de trabalho ético e aprendiz.
Pq Sim supervisores tem Interpréte de libras comunicar surdos
Sim
sei não
Nada
Importante surdos comunicação social.....
Sem explicação
Porque os surdos precisam de informações sobre o que acontecer, etc ..

Sim
comunicação Pra surdos
Porque ler é obrigatorio lê labial ou intérprete pra comunicar entende
Sim, é acessível
?
Trabalho fora la sim tenho libras de mao
Vida crescer melhor!
Porque sim
Porque, tem intérpretes para comunicar com surdos
Sim, porque há vários meios a de comunicação.
pq acessibilidade ajuda pra surdos como é programa empresa desenvolvimento
Porquê, outro empresa não tem acessibilidade.
Porque as pessoas surdas passam a vida inteira aprendendo a interagir com a cultura ouvinte.
Sim
Porque se surdo trabalha com só ouvintes mas é difícil comunicar confusão. Falta de acessibilidade
Não.
É importante de acessibilidade para seja melhor
Sim para informações saber da empresa importante
Sim
Não sei a resposta
Sim porque importa comunicação várias pessoas
Empresa chama surdos está feliz trabalho.
Comunidade de surda
Sim, por que tem muitas pessoas surdas no local de trabalho e isso é bom
Sim
Sim
Porque temos interprete fica mais fácil comunicar
Sem palavras
Porque normal tem interpreter
Pq sim
Alguns acessível poucinho ou por difícil
Porque nós surdos tem acessível para abrindo o mente para capaz
Muito bom ter entender claro comunicação sociedade dos surdos.
Sim surdos precisa trabalho fora comunicação ajudar Inteprete empresa
Porque sim
Sim porque todos sabem libras
Não muito

44- A comunicação externa de onde você trabalha **não** é acessível aos Surdos (A comunicação da sua empresa (instituição) fora do local de trabalho **não** é acessível aos Surdos). Por que não?

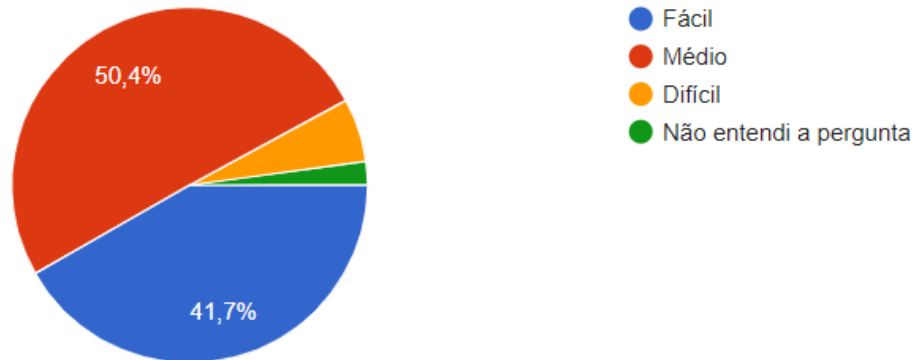
.
Ainda não sei resposta
Eu não sei eu preciso libras empresa
Por que precisar faltar aprender comunicar com trabalho
Ainda não
Falta accesibilidad
Não vejo propagandas
Empresa faltar informações comunidade de surdo.
Regular
Esta difícil
Não ainda
Nao cominação ninguém
Não cominação ninguém
Se não, vão muito pior pode acontecer prejudica outra os surdos
Normal
Não sei
Está faltando muito acessilidades por intérprete por fora empresa
Sim
Qualquer verios difícil
Sim
Difícil
Não sei
Sim
Faltar obedecer.
nao sei responde
Discordo
Mas eu não sei
nao sei.
Discordo
Não concorda
SE NÃO TEM ACESSIVEL E DIFICIL COMUNICA COM PESSOAS D TRABALH
Não
sim, por que tem as pessoas qualificadas para atender os deficientes adutivos
é difícil coisa
Porque as pessoas brasileiras não conhecem bem a lei de Libras
Difícil não tem Interpréte de libras. Ouvintes não entendi comunicar libras.
sei não

Nada
Nada comunicação é ruim.....
Precisa melhorar mais de acessibilidade
Sem resposta.
Falta comunicação pra surdos
É difícil que é comunicação precisa intérprete isso
Porque não aceita labial é libras muito preconceito muito obilacao...
Nunca tive
?
Nao tenho nada
Pior nao ter acessível sofrer
Pq não tem intérpretes e falta de comunicação em libras
É acessível.
é dificuldade pq não tem como vai aprender q nada e sem entendimento é empresa prejuízo responsável comunicação incluir interprete comunicar qualidade pra surdos cresce treinar
Porquê, sinto falta informação e não tem acessibilidade, fica complicado para entende.
Porque as empresas que não estão preparadas para servir ou empregar os surdos não estão em conformidade com a Lei Brasileira de Inclusão (LBI)
Não gosto de não tem acessibilidade.
Fora dela não tem interpretação.
Contratará mais intérprete.
Não
Não sei a resposta.
Não
Precisa a acessibilidade
Não sei
Não
Eu já vi, não tem acesso banco, oficina e etc
Não sei
falta lei surdos
Sem intérprete não é fácil pra comunicar nos
Sem palavras
Não tem fora interpreter
Pq
Precisa acessível por comunicar
Não sei pq
E difícil mas obrigatoriamente comunicar
Não sei
Porque Surdos não conseguem comunicação.

E sim também porque sabemos nos comunicar
Porque se não fosse acessibilidade pior não comunicação melhor Organização A tem
Não

45- O que você achou do questionário?

139 respostas



45.1- Por quê?

Aprende MT rápido
Aprender
Entendi e importante mais informações e conhecimentos comunidade de surdos
Não entendi a palavra. Eu pensei A palavra outro
Por que eu experimento vários empregos aprender com pessoas ouvintes e surdos mais importante entender bem
Aprender
Tranquilo.
Da entender libras e texto.
regular
Bom
pq eu sou surdo
Porque é simples e objetivo
Interessante
Fiquei pouco para entender contexto.
Sim
Sim
Depende não conhecer palavras
Sim, eu preciso aprender sistema mais fácil
Porque saber ler muito contexto libras
Algumas coisas não sabia explicar

QUESTÕES ESSENCIAIS PARA ANALISAR EM NOSSA VIVENCIA
PORQUE EU CONSEGUI ENTENDER AS PERGUNTAS POR ESCRITA
depende nao conhecimento palavra de portugues
sei ler e portugues
Por que eu sempre muito pouco e refletir demais.
esse questionario nao e dificil mas sempre é bom
Texto, eu saber ler
Eu só entende ver português aim
PORQUE SIM
boa pergunta facil
faltou um pouco mais objetivo para surdo
Gostei
Muitas perguntas é cansativo
Pq difícil médio responder escrevendo.
bom
Algumas coisas nao conseguir entender
nada
Surdos comunicação diferente.....
Perguntas simples fácil perceber imagens e Libras tradução.
Porque tem algumas perguntas complexo
Alguns perguntou sobre isso talvez eu nunca vi, só isso
Muito cansativo
Porque eu entendo português comunica escreve palavras ...
Não sei
Português difernte pouco Palvaras
Isso por intérprete entendi junto escrevi Top!
Sim
Porque, tem acessível de vídeo em libras
Porque apenas algumas perguntas foram difíceis de entender.
alguns sim, outro pq com pesquisa qualidade melhor nos empresa ajuda controle e funcionário ética e responsabilidade
Porque foi importante para conscientizar os surdos sobre o mercado de trabalho.
Porque às vezes eu tenho pouca experiência de responder.
Porque tem vídeo em Libras e eu entendo muito claro.
Muitas perguntas e algumas sobre fora do trabalho na empresa.
É difícil para adaptar
Sim
Porque tenha não a interprete
Pq processo está digitizcacao mais fácil

Nada
Porque minha opinião
entendi Médio
Porque fácil palavra ler
Pq sim
Por português
Porque e difícil escrever o português para ler
E difícil perguntar muito pesado chateado que eu não entendendo nada. E precisa pouco adaptado e ficou bom isso
É bom adaptado fácil pergunta
Porque tenho interesse e conhecimento sobre o assunto
Por que tem coisa que eu não sabia
Por que tem algumas perguntas parecida tipo quase igual mas confusa um pouco

46- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Sim
Sim
Sim gosta
Minha opinião eh mais importante relação empregos com surdos e intérpretes
O principal importante nesse informacao
Não
pouco
Tudo bem e importante ler que legal
Sim
Mais facil comunicação
Mais facil comunicação
sem informação
Não
Sim mais informação
Sim
Muito bom! Eu entendo talvez responde gosto sim... Simples
Sim
Nao
Difícil
Sim
Sim, precisa crescer para trabalhar
Não precisa.obrigado
NÃO
nao sei

agradeço
Nao
precisa nao
Sim
Sim
sIM
sim
não
Não tenho ideia para acrescentar algumas informação.
Não
Eu gostei informações importantes.
Favoritismo no local de trabalho
quero
quero
É importante aprender.....
Não.
Crescer
Sim!
Não.
Gostou muito!
Não...
Sim
Eu vou conversa opiao importante ajudar vida melhor..
Ótimo!
A instituição oferece ou não, desenvolvimento para a função do surdo?
Não,
Gostei questionários, mais fácil vídeo de libras aplicar texto.
Sim
Eu quero empresa tem abrir curso de Libras se ter funcionários surdos.
Não.
Não
Sim
É muito importante.
Sim porque importa comunicação surdos conheço culturas preciso mais empresa e várias
Sim
Entendi claramente libras
Não
gostei
Menor sem palavras

Perguntei bom gosto explicar interpretar
Pensei
Não precisa
Gosto para comunicar e fácil
Não entender
É bom sabia informação
Nao
Não
Não
Não

APÊNDICE S - Resultado do questionário respondido pelos Surdos da Organização B

1- Nome

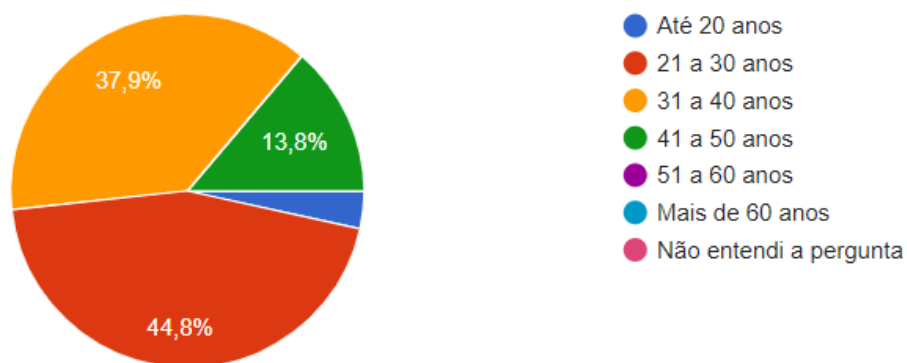
-

2- E-mail

-

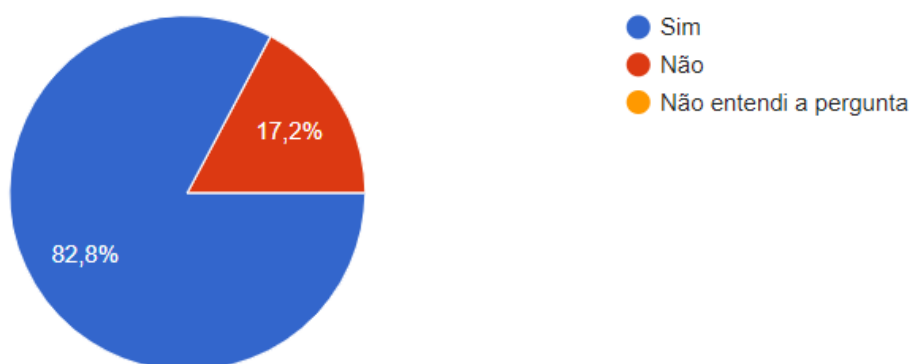
3- Idade

29 respostas



4- Nasceu Surdo?

29 respostas



5- Nasceu ouvinte. Com que idade ficou Surdo?

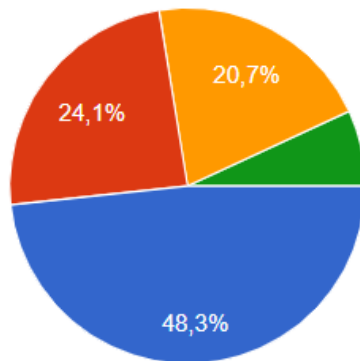
5 respostas



- 0 a 3 anos
- 4 a 6 anos
- 7 a 12 anos
- 13 a 25 anos
- 26 a 60 anos
- Mais de 60 anos
- Não entendi a pergunta

6- Com que idade aprendeu Libras?

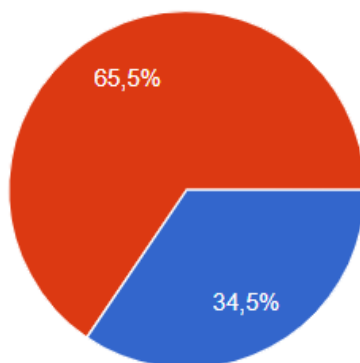
29 respostas



- Até 5 anos
- 6 a 12 anos
- 13 a 20 anos
- Mais de 20 anos
- Não entendi a pergunta

7- Você é Surdo. Tem outro Surdo em sua família?

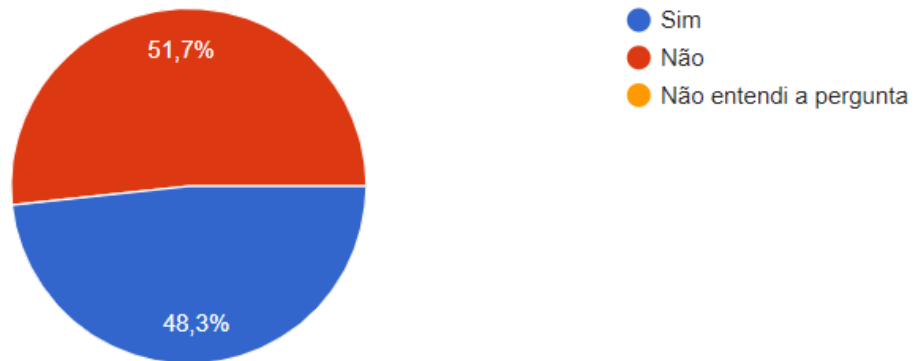
29 respostas



- Sim
- Não
- Não entendi a pergunta

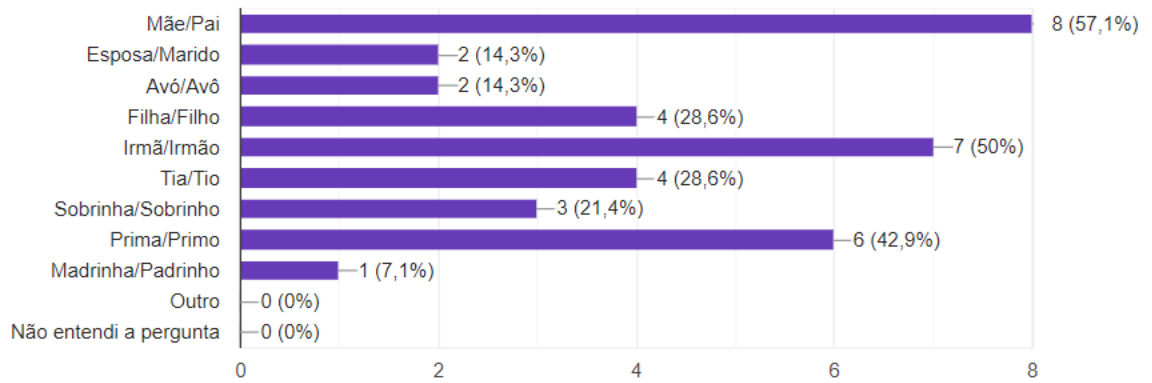
8- Algum ouvinte da sua família sabe Libras?

29 respostas



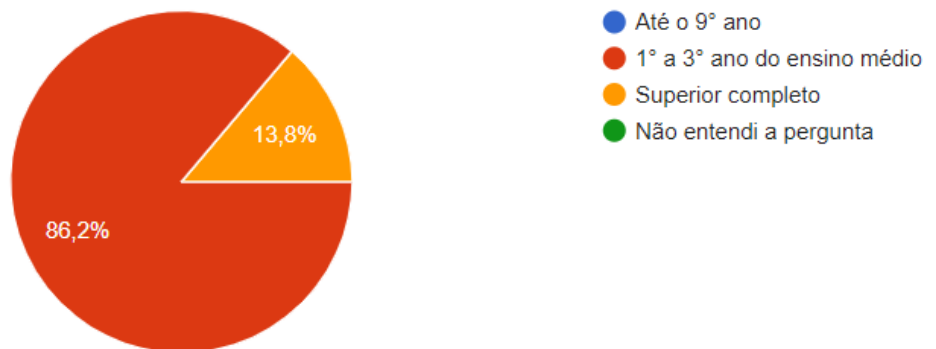
9- Quem da sua família sabe Libras? (Qual pessoa da sua família sabe Libras?)

14 respostas



10- Qual o seu grau de escolaridade?

29 respostas

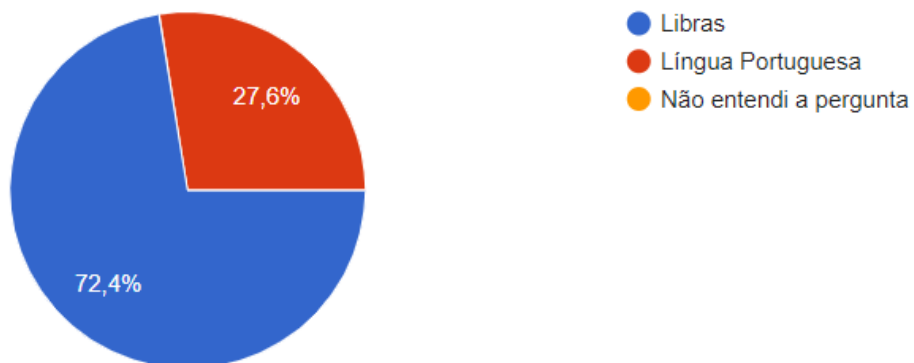


11- Você tem nível superior completo. Qual curso você fez?

Não
Unip
Uniasselvi

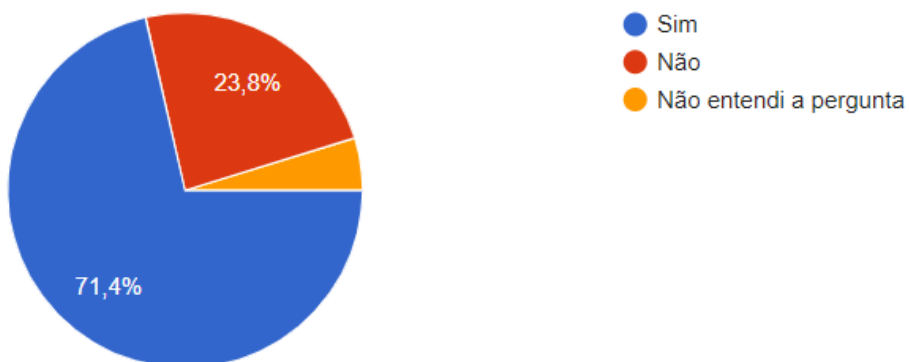
12- Qual sua primeira língua?

29 respostas



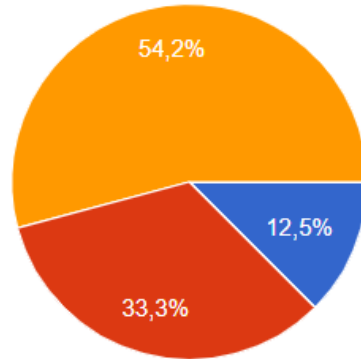
13- A Libras é sua primeira língua. Você também se comunica em Língua Portuguesa?

21 respostas



14- Você se comunica em Língua Portuguesa. Como?

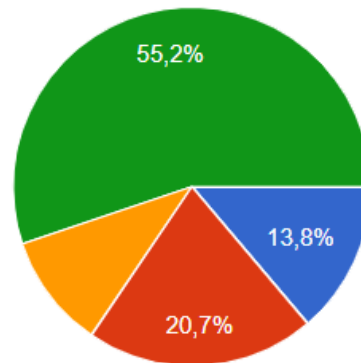
24 respostas



- Só Fala
- Só Escrita
- Fala e Escrita
- Não entendi a pergunta

15- Qual seu grau de perda auditiva?

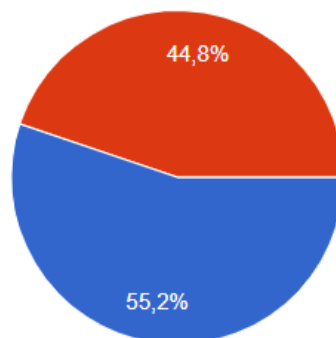
29 respostas



- Leve
- Moderada
- Severa
- Profunda
- Não entendi a pergunta

16- Qual a sua identidade?

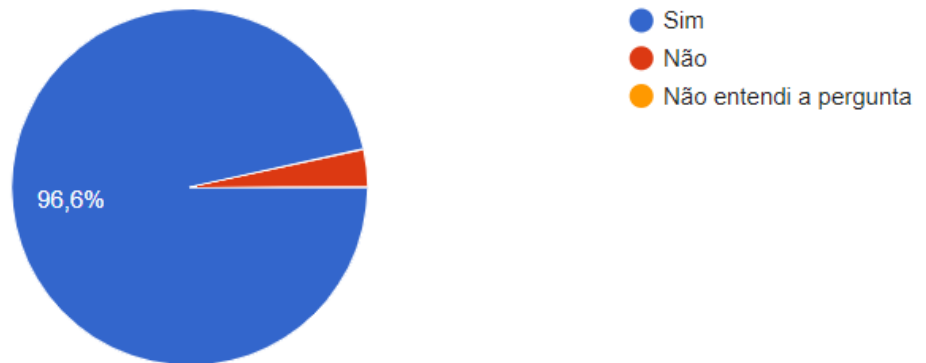
29 respostas



- Surdo
- Pessoa com deficiência auditiva
- Não entendi a pergunta

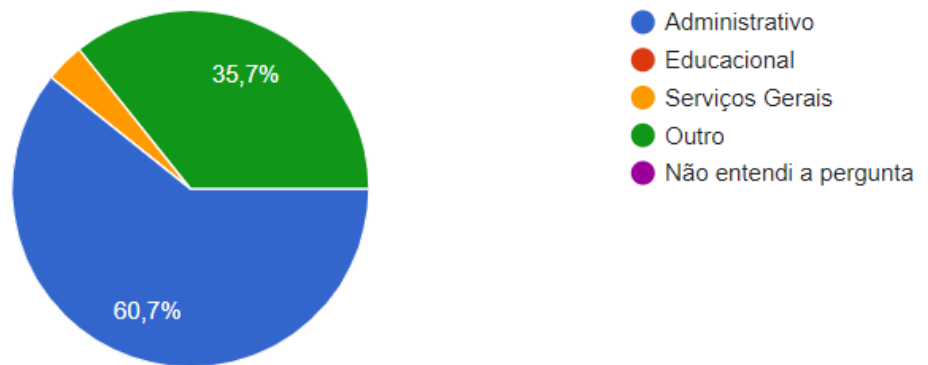
17- Você trabalha ou já trabalhou?

29 respostas



18- Qual função você realiza em seu trabalho? (O que você faz no trabalho?)

28 respostas

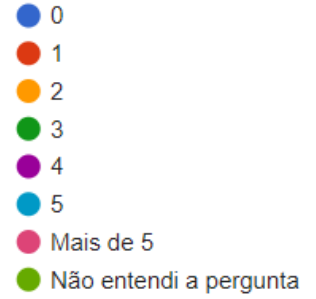
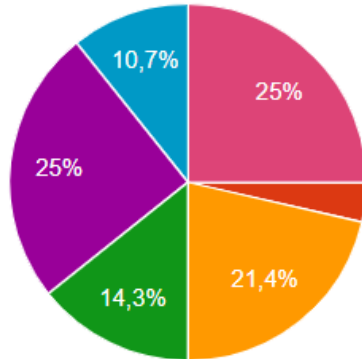


18.1 - Qual função você realiza em seu trabalho? (O que você faz no trabalho?)

Digitalização
digitalização, prepara e validados processo arquivos superior tribunal militar
Digitalizadora
Pedreiro
Preparadora
Assistente de supervisor
Digitalizando
Repositor

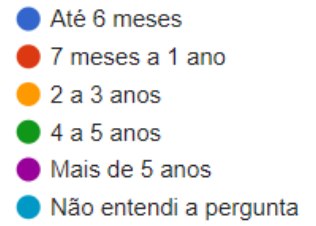
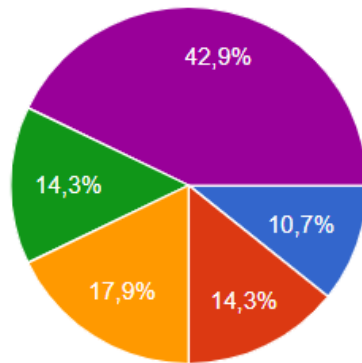
19- Em quantos locais você já trabalhou?

28 respostas



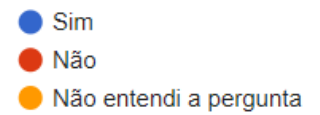
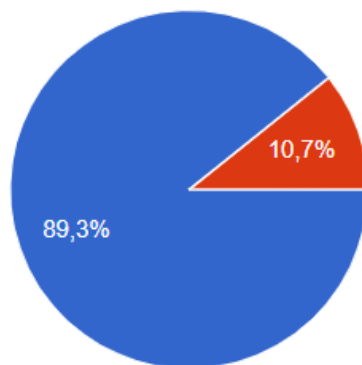
20- No local de trabalho que mais atuou, quanto tempo ficou?

28 respostas



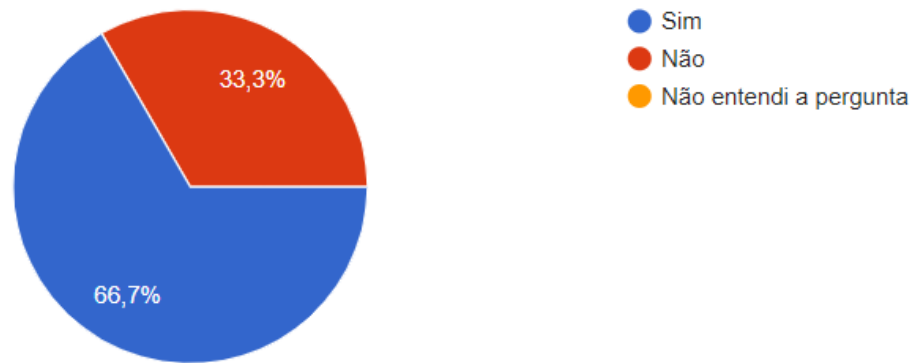
21- O seu local de trabalho tinha acessibilidade aos Surdos quando você foi contratado?

28 respostas



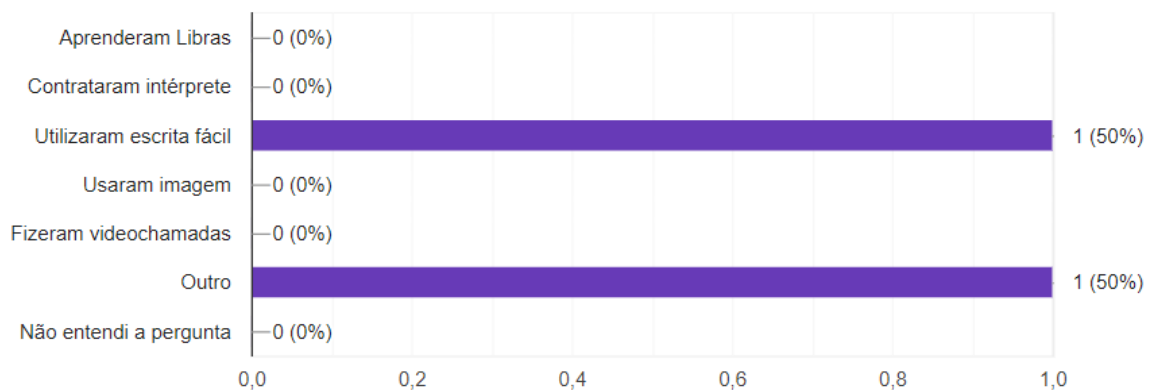
22- O seu local de trabalho **não** tinha acessibilidade aos Surdos quando você foi contratado. Depois passou a ter?

3 respostas



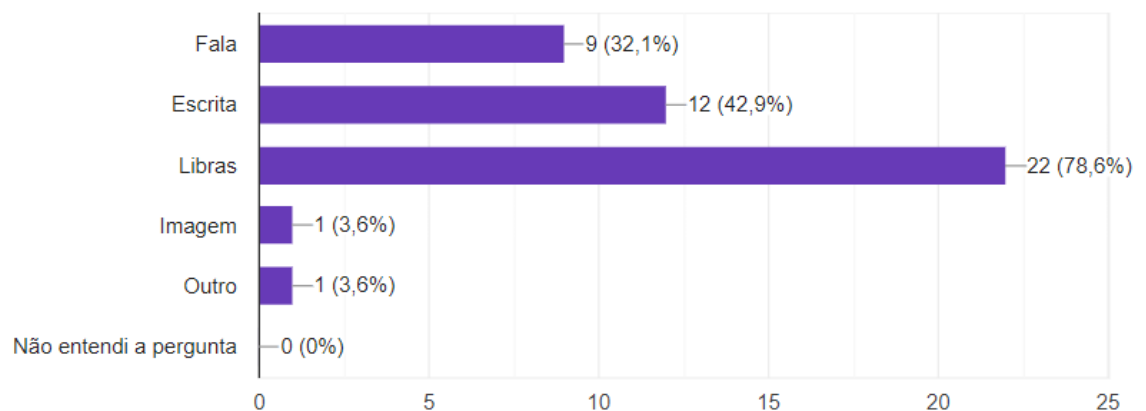
23- Como o local de trabalho ficou acessível?

2 respostas



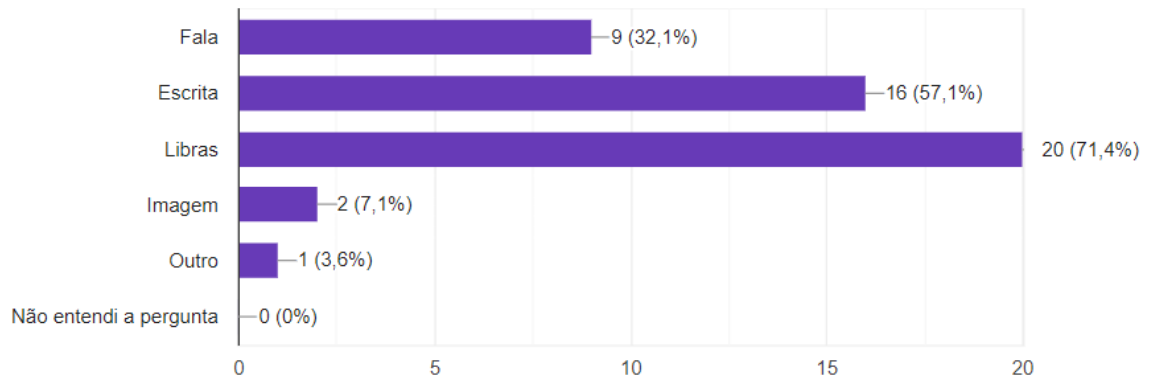
24- Como o seu chefe se comunica com você?

28 respostas



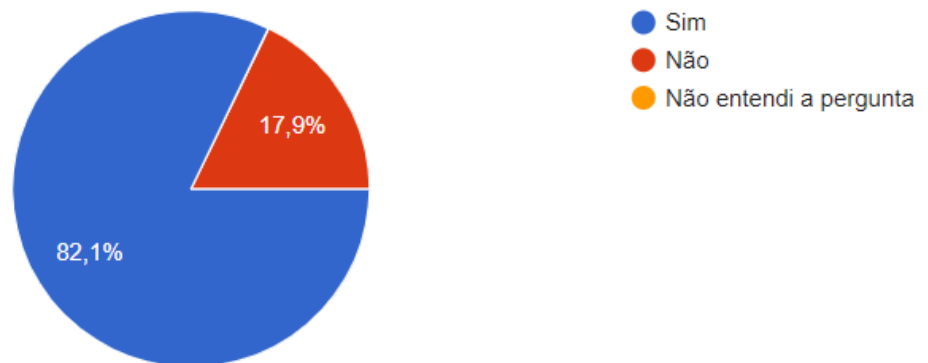
25- Como os seus colegas de trabalho se comunicam com você?

28 respostas



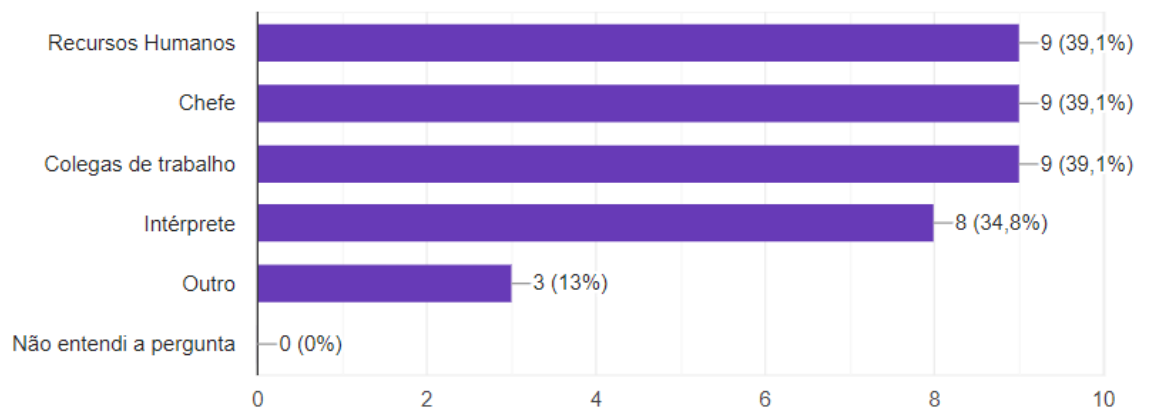
26- Você conhece os seus direitos e deveres no local de trabalho? (O que pode ou não pode fazer?)

28 respostas



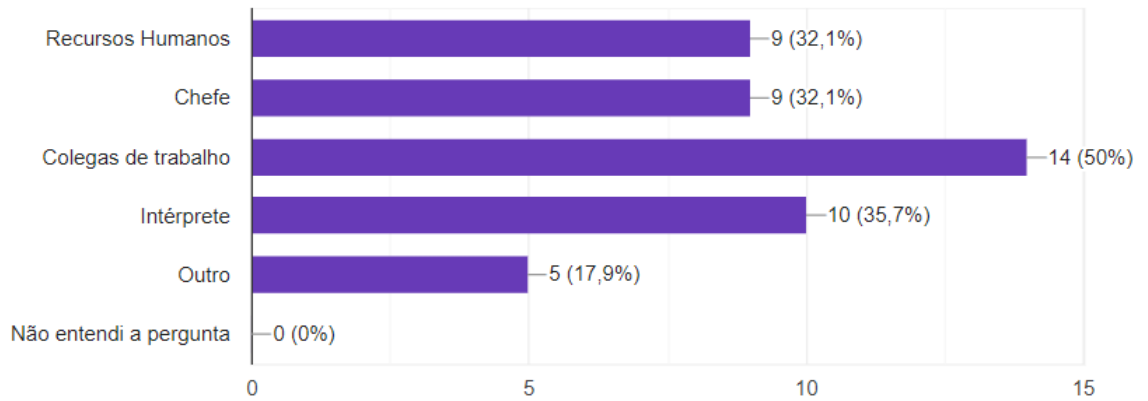
27- Você já conhece os seus direitos e deveres no local de trabalho (O que pode ou não pode fazer). Quem informou a você?

23 respostas



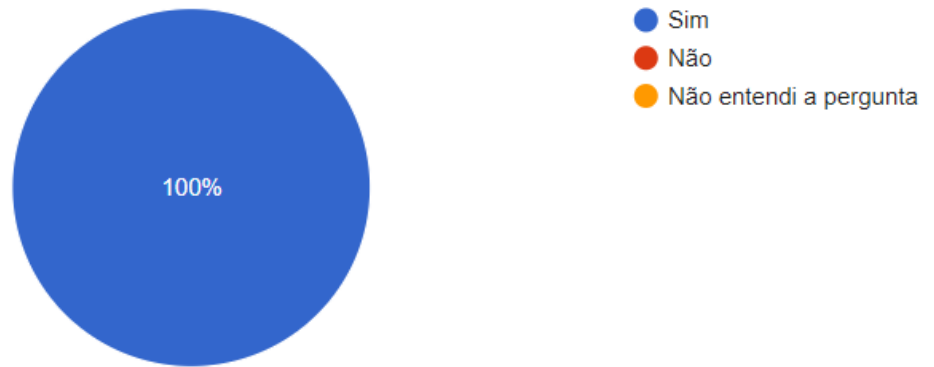
28- Quem ensinou a você o que fazer no seu trabalho?

28 respostas



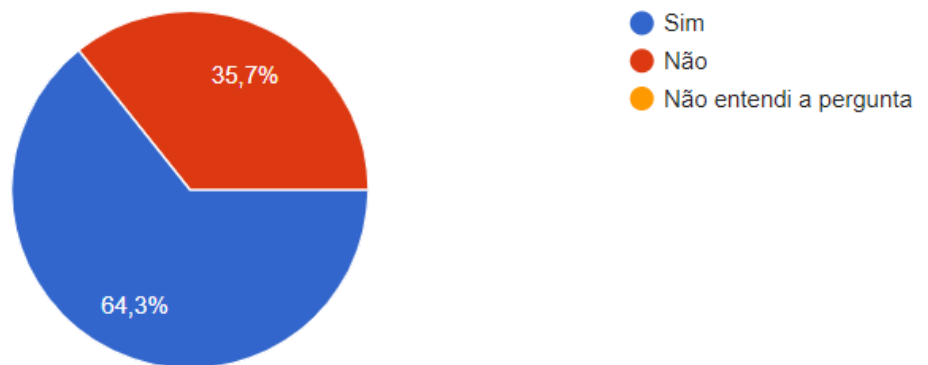
29- Há outros Surdos no seu local de trabalho?

28 respostas



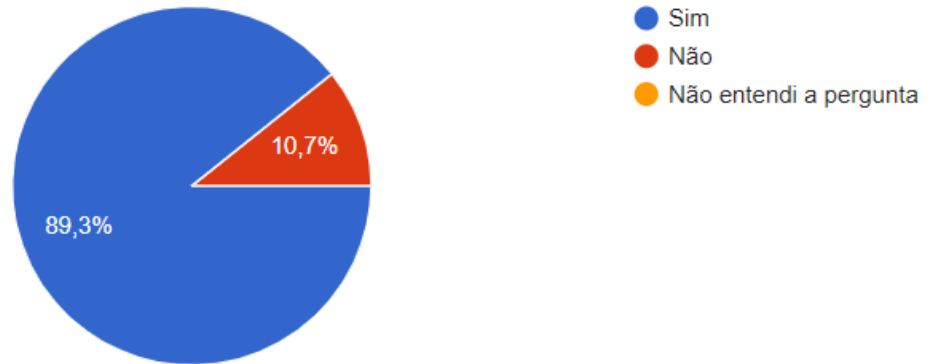
30- Existem pessoas com deficiência visual, física ou intelectual no seu local de trabalho?

28 respostas



31- Você se sente feliz no seu trabalho?

28 respostas



31.1- Por quê?

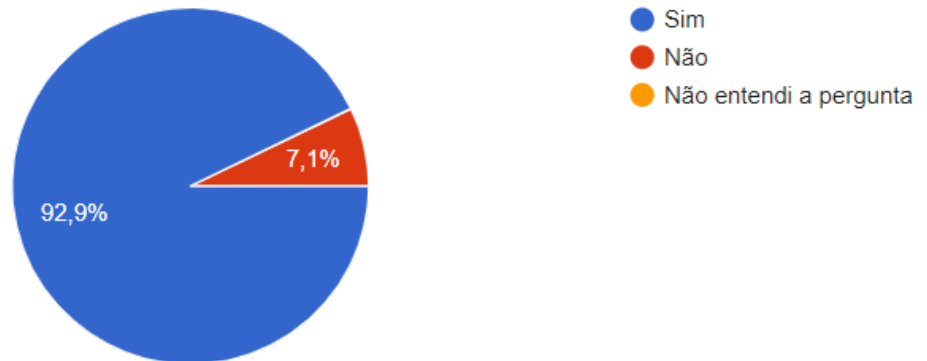
Porque sentir não outro gosta de operação dde máquina e administrador
Pq gosto de trabalhar no local que tem acessibilidade em libras. Me sinto bem.
Porque é bom crescer a vida
Fiquei la muito anos e aprendi muito licoes e experiencia
Sim, eu gosto trabalho e viver futuro...
Porque eu aprendi muito esse trabalho e bom pra desenvolvimento mais experiência por isso estou feliz
Por que o relacionada ao trabalho, portanto, diz respeito à satisfação com a vida profissional.
Sim
Porque todos me respeita e tem a mesma deficiência que tenho ai eu consigo entender eles e eles me entender.
gostei muito trabalho surdos.
Porque tem acessibilidade para surdos.
Sinto melhor é meu orgulho de trabalho oportunidades empresa faz vida viver para paga alimentos de casa faz faculdade
Sou muito feliz no meu trabalho da família
Por que sim tô feliz 10 anos trabalha
Por que eu gosto trabalhar que profissão melhor bem futuro!
Gosto equipe comunicar ótimo

32- Você **não** se sente feliz no seu trabalho. O que poderia melhorar?

Gosta pouca
Sem intérprete fica difícil pra mim
Menos só senti falta comunicação

33- Você se sente incluído no local de trabalho?

28 respostas

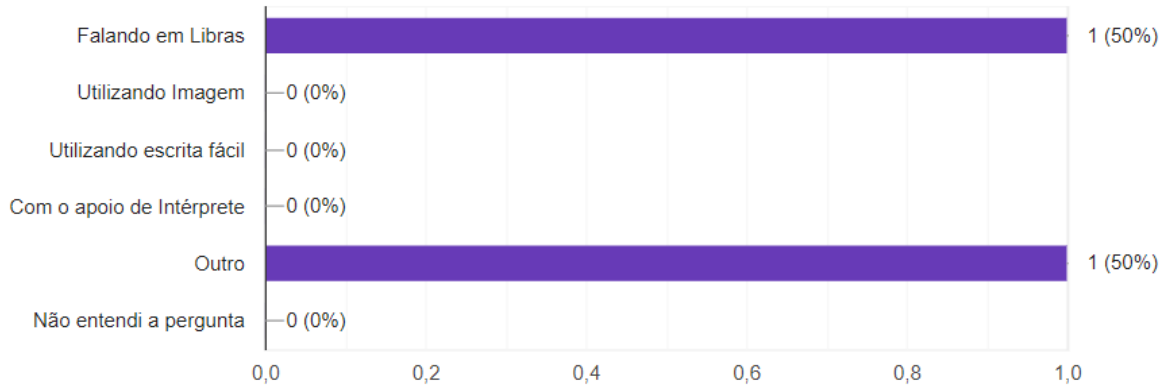


33.1- Por quê?

Porque só surdo e ouvir meio
Pq no local onde trabalho só tem pessoas surdos
Incluindo serviço e união e simpática
Sentir normal
Sim
Porque é um ajudante o outro
Normal
Porque eu sinto muito tranquilo
Sim mas claro, sem surtar! Procure sempre crescer profissionalmente e aprender mais coisas.
Crescer melhorado incluído no local do minha empresa
Sim, equipe sempre união
Sim
Sim tenho pra melhorar trabalhar
Por que sim importante relações
Importante União incluindo

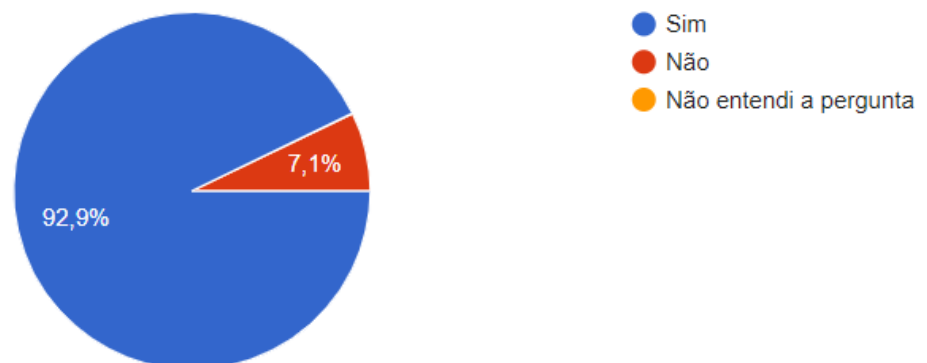
34- Você **não** se sente incluído em seu local de trabalho. Como o seu chefe e os seus colegas de trabalho podem contribuir para que você seja incluído?

2 respostas



35- Você sente que o seu chefe e os seus colegas de trabalho acreditam no seu potencial?

28 respostas



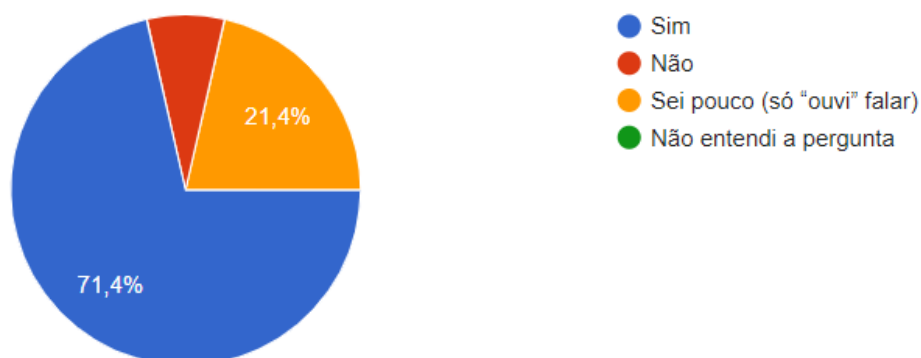
35.1- Por quê?

Porque a trabalha crescimento e conhecimento melhor
Eu participar muito area certa e tambem organizao bem
Sim bom
Por que chefe e responsável
Por que mesmo o que pode fazer para ter sucesso
Sim
Porque eu tenho muita responsabilidade e trabalho de maneira correta.
sou Assistente de supervisor
Porque talvez eles acreditam sim
o chefe é crucial para obter sucesso no trabalho, já que esse superior é quem recomendará o funcionário a uma promoção, por exemplo, ou avaliará seu desempenho caso seja necessário fazer cortes na equipe de empregados.

Nada
Sim chefe ajuda muito bom
Por que sim, capacidade pela surdos
Chefe acredito sou capaz faço

36- Você conhece a Lei nº 8.213/1991 (estabelece cotas para as pessoas com deficiência no mercado de trabalho)?

28 respostas



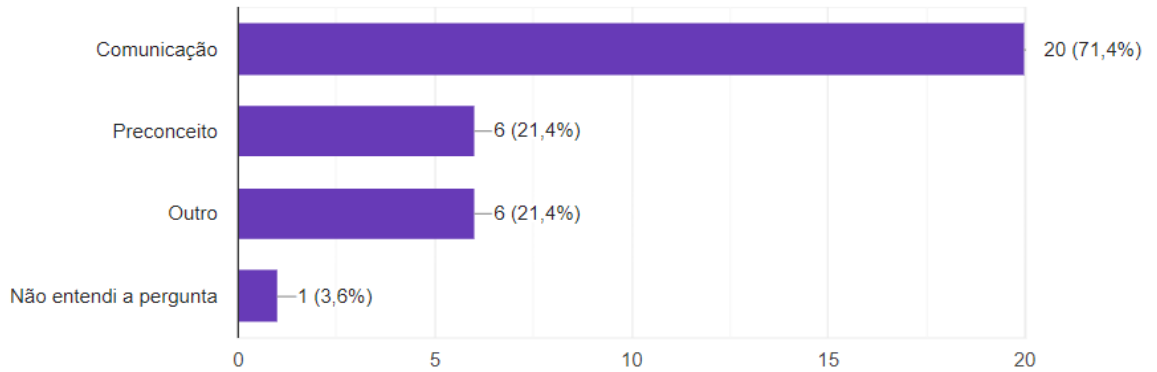
37- Você conhece a Lei nº 8.213/1991 (estabelece cotas para as pessoas com deficiência no mercado de trabalho). Por que você acredita que foi contratado?

26 respostas

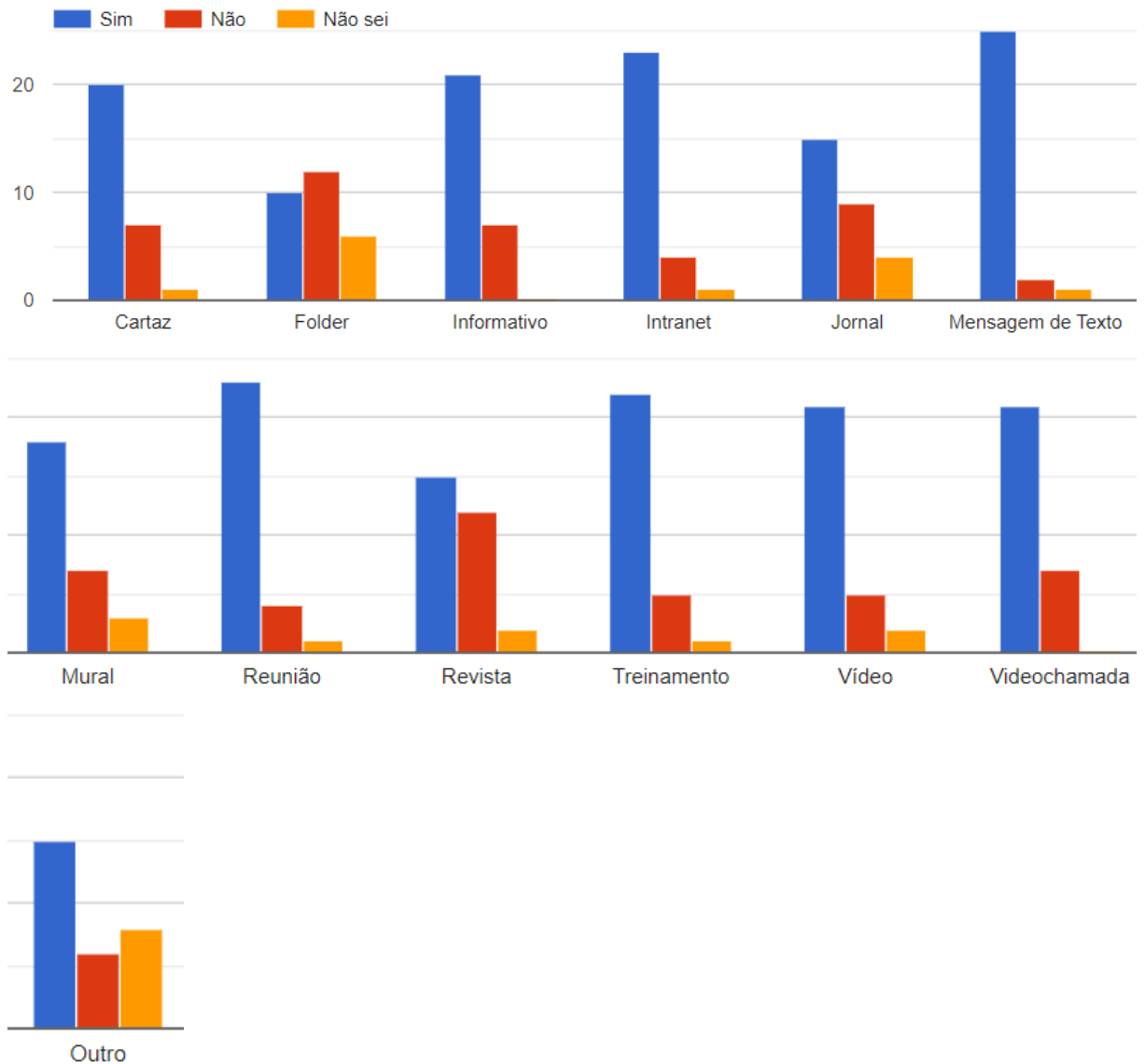


38- Quais as principais barreiras que você encontra no seu local de trabalho?

28 respostas



39- A comunicação interna em seu local de trabalho é acessível aos Surdos? (A comunicação dentro do seu local de trabalho é acessível aos Surdos?)



40- A comunicação interna em seu local de trabalho é acessível aos Surdos (A comunicação dentro do seu local de trabalho é acessível aos Surdos). Por quê?

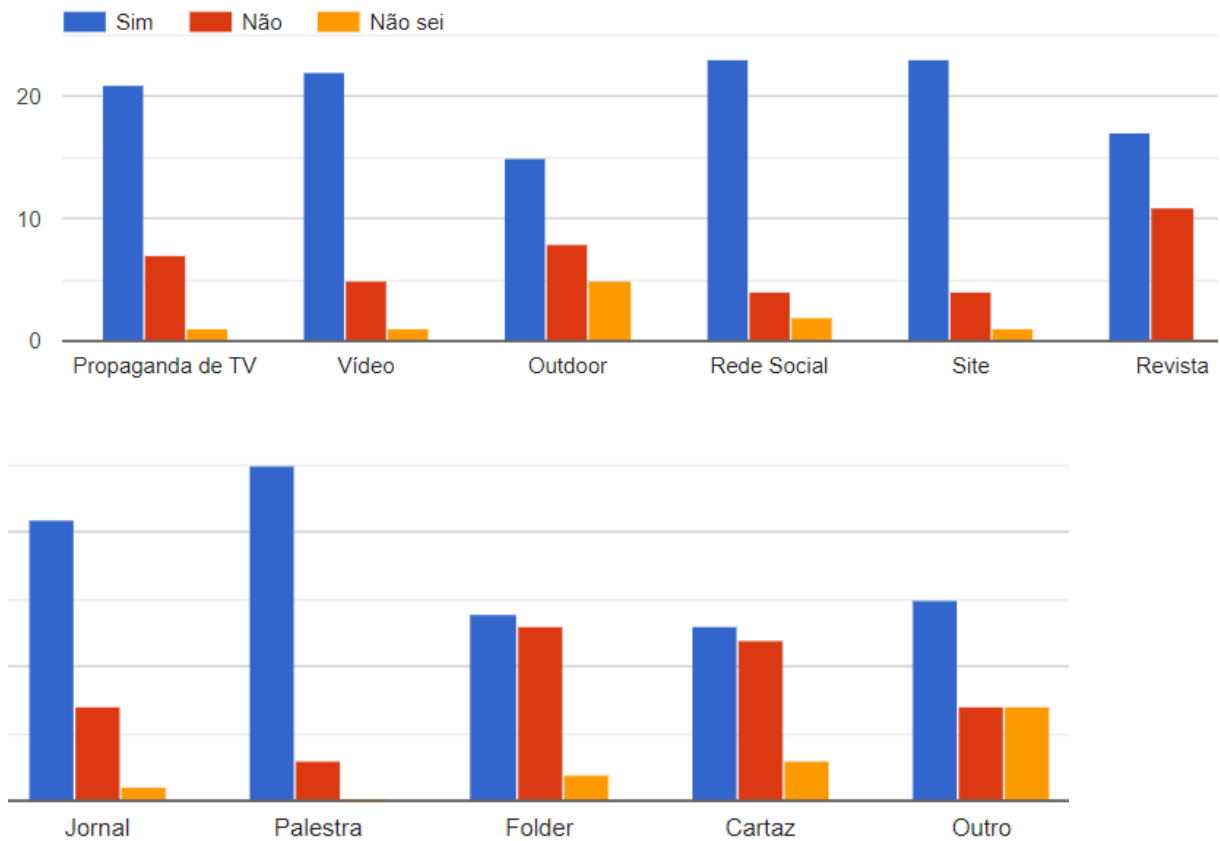
Porque sim acessível é importante comunicação
sim mais importante união surdos igualdade desenvolvimento no futuro melhorar vida
Aprender comunicação e ajudar
Sim comunicação libras
Porque precisar de deficiência de no trabalho empresa.
Sim porque temos intérprete eu entendo tudo perfeito
A surdez é um fenômeno complexo e se apresenta em diversos níveis, pois há pessoas que sentem dificuldades de ouvir quando estão em locais barulhentos e outras que não escutam absolutamente nada. Ainda, há aquelas que usam aparelhos auditivos e escutam razoavelmente bem, mas também existem as que utilizam a Língua Brasileira de Sinais (Libras). No entanto, todas elas enfrentam uma barreira de comunicação ao entrarem em contato com indivíduos ouvintes.
Porque nós conseguimos entender um ao outro. Por ter a mesma deficiência.
Stj
Nunca fez libras. sempre fala wu sem dsabe informações
Nada
Sim surdos e intérprete
Sim
Sim tenho mto mesmo
Eu uso vê informação pela internet
Tem intérprete bom
Sim por que surdos mais entende surdos explica mais clara e entende informação
SIM

41- A comunicação interna em seu local de trabalho **não** é acessível aos Surdos (A comunicação dentro do seu local de trabalho **não** é acessível aos Surdos). Por que não?

Porque não tenha a comunicação nada é difícil
empresas algumas tem não tem ouvindo saber nada libras
Seria complicado de comunicar
Não consegui libras fácil comunicação
Não
Inúmeras empresas não enxergam a relevância de dar toda a estrutura necessária para um surdo trabalhar. Muitas os contratam apenas para cumprirem a Lei de Cotas. Todavia, deixam de considerar que há pessoas com deficiência auditiva que têm graduação e até mesmo outros títulos importantes que podem agregar ao serviço da empresa. Também há companhias que só oferecem postos de baixa remuneração e deixam o profissional sozinho em suas tarefas, pois não sabem lidar com sua deficiência.
Não
há pessoas que sentem dificuldades de ouvir quando estão em locais barulhentos e outras que não escutam absolutamente nada.

Preciso de 1 intérprete para saber informações
Nada
E difícil
Não
Eu preciso sim.
Dificuldade, que comunicar pela ouvintes
Discordo
Sim, so nao tem interprete como surdos muito barreira e difícil entender

42- A comunicação externa de onde você trabalha é acessível aos Surdos? (A comunicação da sua empresa (instituição) fora do local de trabalho é acessível aos Surdos?)



43- A comunicação externa de onde você trabalha é acessível aos Surdos (A comunicação da sua empresa (instituição) fora do local de trabalho é acessível aos Surdos). Por quê?

Porque tenha os surdo necessário comunicação
sim importa vida desenvolvimento empresa lugar pouco boa outra ruim depende lugar.
Precisa crescer conhecimento e desenvolvimento
Sim libras pessoas trabalho
Por que a minha opinião é que as alguns empresa tem obrigação acessibilidade sociedade
Sim temos surdos com libras
Empresas que ultrapassam os requisitos legais para empregar pessoas surdas ou com deficiência auditiva e

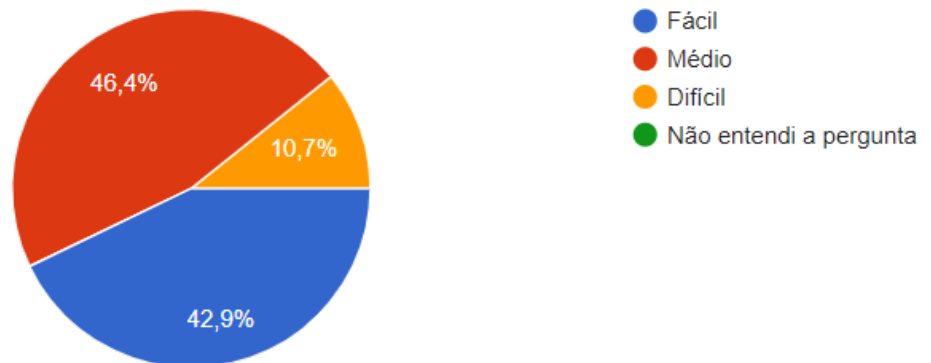
fazem adaptações para ajudá-las a serem produtivas atraem funcionários leais com habilidades valiosas.
Sim
Sim
Toda empresa precisa promover a integração de equipe para buscarem juntos a qualidade do trabalho desenvolvido em todos os setores, como também resultados positivos e de crescimento da organização.
Nunca tinha surdos
Nada
Sim
Sim
Eu gostaria informação qualquer a comunicação
Concordo
Sim, tem empresa muito surdos
SIM

44- A comunicação externa de onde você trabalha **não** é acessível aos Surdos (A comunicação da sua empresa (instituição) fora do local de trabalho **não** é acessível aos Surdos). Por que não?

Porque não lugar tenha não a acessível comunicação nada
sim dificilmente mais falta comunicação surdos onde vem acessível.
Por que dificil comunicao
Não sei
Preconceito
As empresas que não estão preparadas para servir ou empregar os surdos não estão em conformidade com a Lei Brasileira de Inclusão (LBI). Além disso, estão perdendo a oportunidade de serem líderes em um movimento para abraçar a cultura surda. Assim, o primeiro passo é revisar seus meios e materiais de comunicação (interna e externa), para dar ênfase especial à maneira como a empresa se dirige à comunidade Surda.
Sim
Não quero que a atual e a futura geração dependam de pessoas para ter acesso às informações ou para resolver problemas simples, como ainda acontece hoje
Precisa 2 ouvinte e o surdo uniao para faze novo colega
Nada
Pq falta precisa intérprete junto surdos
Não
Por que está difícil comunicar com máscara que não consegue na labial na boca
Discordo
Sim, muito difícil se empresa nao interessa surdos e nao tem acessível

45- O que você achou do questionário?

28 respostas



45.1- Por quê?

Porque conseguir ler e resposta
Da pra entender explicoes
Não fácil palavras português difícil
E muito complicado entender
Sim
Porque explica muito bem.
Normal
Porque eu não sei responder com própria experiência.
Pq tinha intérprete quadrinho no video explicação informação melhor.
Seus perguntam e difícil que eu entendi mais clara
Pq sim difícil
Sim
As vezes falta explicar
Por que gostaria pela informação surdos que importante pela profissionais
Sei ler e escrito
Depende eu entende e mas muito bom aprender vida

46- Você gostaria de acrescentar mais alguma informação?

Gosta de estuda vontade aprender portugues e ler
sente mesmo normal
Sim quero aprender mais experencia e conhecimento
Sim pouco português
Quero mais informações novidades
Não.
Sim
Ñ

Gostei
Sim
Sim. Muito bom interessante
Sim
Sim entendi informações
Sim
Excelente! Importante os surdos que sabem capacidade no trabalho.
Sim agradeço
Sim amo informação e aprender coisa
SIM, MAIS IMPORTANTE INFORMAÇÃO