



**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS  
ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E COMUNICAÇÃO**

**A importância da comunicação no relacionamento das pessoas surdas no trabalho**

*The importance of communication in the relationships of deaf individuals at work*

Discente: Gabriely Santos De Oliveira – [gasoliveirab@gmail.com](mailto:gasoliveirab@gmail.com); 2019100230146-5

**Membros da Banca:**

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Ma. Irene Reis - [irenerais15@hotmail.com](mailto:irenerais15@hotmail.com)  
Prof.<sup>a</sup> Me Cárbio Almeida Waqued – [carbowaqued@gmail.com](mailto:carbowaqued@gmail.com)  
Prof.Esp. Lucilene Macedo Correia - [lena.cm@uol.com.br](mailto:lena.cm@uol.com.br)

**LINHA DE PESQUISA 1 - GESTÃO ESTRATÉGICA**

**Resumo:** A pesquisa apresenta como objetivo geral analisar e compreender as principais dificuldades enfrentadas pelos surdos no mercado de trabalho. São os objetivos específicos: identificar as barreiras linguísticas e de comunicação que os surdos enfrentam no ambiente de trabalho Localizado em Goiânia analisar as políticas e práticas de inclusão existentes na empresa em relação aos surdos; investigar as tecnologias e recursos disponíveis para facilitar a aprendizagem e o desempenho profissional dos surdos; e apresentar sugestões para melhorias. O cerne deste estudo está em responder às seguintes questões: Quais são as principais dificuldades enfrentadas pelos surdos nesses contextos e como esses obstáculos podem ser superados para promover uma inclusão efetiva no ambiente de trabalho? Metodologicamente, utilizou-se da pesquisa exploratória descritiva, com abordagem qualitativa e quantitativa; para coleta de dados, utilizou-se da aplicação de dois questionários, sendo um com perguntas objetivas e outro com perguntas subjetivas, os quais foram aplicados por meio do Google Forms. Os resultados indicam que surdos enfrentam desafios significativos no ambiente de trabalho, como comunicação inadequada e falta de acessibilidade em entrevistas e seleções. As práticas inclusivas nas empresas muitas vezes não são adaptadas adequadamente, limitando a acessibilidade. A eficácia das tecnologias assistivas utilizadas também precisa ser avaliada. Como melhoria, sugere-se revisar e adaptar os processos de seleção para aumentar a acessibilidade, investir em tecnologias assistivas mais eficientes e promover treinamentos sobre inclusão.

**Palavras-chave: Comunicação. Políticas de inclusão. Barreiras linguísticas.**

**Abstract:** *The research aims to analyze and understand the main difficulties faced by deaf individuals in the job market. The specific objectives are to identify the linguistic and communication barriers that deaf individuals encounter in the workplace located in Goiânia; to analyze the existing inclusion policies and practices within companies concerning deaf individuals; to investigate the technologies and resources available to facilitate the learning and professional performance of deaf individuals; and to present suggestions for improvements. The core of this study is to answer the following questions: What are the main difficulties faced by deaf individuals in these contexts, and how can these obstacles be overcome to promote effective inclusion in the workplace? Methodologically, exploratory descriptive research was employed, with a qualitative and quantitative approach. For data collection, two questionnaires were used, one with objective questions and the other with subjective questions, both administered through Google Forms. The results indicate that deaf individuals face significant challenges in the workplace, such as inadequate communication and lack of accessibility during interviews and selection processes. Inclusive practices within companies are often not properly adapted, limiting accessibility. The effectiveness of the assistive technologies used also needs to be evaluated. As an improvement, it is suggested to review and adapt selection processes to increase accessibility, invest in more efficient assistive technologies, and promote inclusion training.*

**Keywords: Communication. Inclusion policies. Linguistic barriers.**

## INTRODUÇÃO

O trabalho tem como objetivo analisar e compreender as principais dificuldades enfrentadas pelos surdos no mercado de trabalho, visando apresentar sugestões para promover uma inclusão efetiva e igualdade de oportunidades.

A legislação brasileira, por meio da Lei nº 10.436/2002, assinada pelo então Presidente da República Federativa do Brasil, Fernando Henrique Cardoso, estabelece um marco significativo na promoção da inclusão e acessibilidade para indivíduos surdos, ao reconhecer a Língua Brasileira de Sinais (Libras) como uma língua natural. Esse ato legislativo enfatiza a importância de se respeitar o direito dos surdos à escolha da modalidade de comunicação que preferirem, seja ela a Libras, o português na forma escrita ou outras alternativas comunicativas. Além disso, essa lei destaca a importância da diversidade linguística e cultural do Brasil, valorizando as diferentes formas de expressão e comunicação existentes no país.

As normas legais regulamentam a obrigatoriedade de assegurar a acessibilidade para os surdos em diversos âmbitos, como educação, cultura, trabalho, saúde e serviços públicos em geral. Essa medida reflete um compromisso essencial com a inclusão e a valorização da diversidade linguística e cultural do país.

As línguas de sinais são essenciais para a comunicação de pessoas surdas, sendo consideradas idiomas visuais-espaciais, destacando-se várias línguas de sinais pelo mundo, como Libras no Brasil, ASL nos Estados Unidos e LGP em Portugal.

É fundamental assegurar que indivíduos surdos tenham acesso facilitado a meios de comunicação, mediante o reconhecimento da Língua de Sinais como um idioma legítimo. Essa abordagem inclui a capacitação de intérpretes, além da criação e disponibilização de legendas e ferramentas de assistência tecnológica.

Destaca-se, igualmente, a relevância da inserção social de pessoas surdas, respeitando suas exigências específicas e fomentando a acessibilidade em variados ambientes, tais como educação, emprego, saúde e atividades culturais. A educação, peça-chave no desenvolvimento humano e respaldada legalmente, ainda apresenta barreiras significativas, negando oportunidades equitativas a todos. Constatamos, em contexto educacional, uma expressiva fração da população brasileira excluída do sistema educacional, especialmente aqueles com deficiências, sublinhando a urgência em promover a inclusão efetiva e abrangente. (Duarte; Cohen, 2006)

Diante desse contexto, a pesquisa ganha relevância ao abordar a problemática sobre as barreiras que as pessoas surdas enfrentam no acesso ao mercado de trabalho, resultando em desigualdades significativas em comparação com a população ouvinte. Quais são as principais dificuldades enfrentadas pelos surdos nesses contextos e como esses obstáculos podem ser superados para promover uma inclusão efetiva no ambiente de trabalho?

Mediante a indagação, esta pesquisa investiga quais são as principais dificuldades enfrentadas pelos surdos nesses contextos e como esses obstáculos podem ser superados para promover uma inclusão efetiva no ambiente de trabalho

Nesse sentido, este trabalho tem como objetivo analisar e compreender as principais dificuldades enfrentadas pelos surdos no mercado de trabalho, visando apresentar sugestões para promover uma inclusão efetiva e igualdade de oportunidades

E como objetivos específicos destacam-se: identificar as barreiras linguísticas e de comunicação que os surdos enfrentam no ambiente de trabalho; analisar as políticas e práticas de inclusão existentes na empresa em relação aos surdos; investigar as tecnologias e recursos disponíveis para facilitar a aprendizagem e o desempenho profissional dos surdos; e apresentar sugestões para melhorias.

A viabilidade da pesquisa proposta é respaldada pelo fato de haver grande disponibilidade de material para consultas, como livros, artigos, dissertações e teses de doutorado, bem como o acesso à empresa a ser pesquisada.

## **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

As bases teóricas utilizadas na pesquisa estão relacionadas aos seguintes estudos: os aspectos históricos do processo de inclusão da pessoa surda no Brasil; a lei; o mercado de trabalho e a inclusão dos profissionais surdos; gestão de pessoas.

## **REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

### **Aspectos históricos do processo de inclusão da pessoa surda no Brasil**

A trajetória da educação destinada aos surdos no Brasil teve seu marco inicial com a chegada de Ernest Huet, um educador francês, ao Rio de Janeiro. Nascido em 1822, na cidade de Paris, Huet obteve sua formação pedagógica no Instituto Nacional de Surdos de Paris. Seu projeto visionário incluía a criação de uma instituição educacional dedicada aos surdos no Brasil, fundamentada no método de Comunicação Total. Esse método propunha ampliar as vias de comunicação dos indivíduos surdos tanto no ambiente familiar quanto no escolar, facilitando, assim, o desenvolvimento de conceitos sobre si mesmos e sobre o mundo que os rodeia (Santos, 2006)

A chegada de Huet ao Brasil foi resultado de uma iniciativa de Dom Pedro II, movida pela aspiração de descobrir abordagens pedagógicas que fossem adequadas para seu neto surdo. Esse ato demonstra o empenho do monarca em promover a integração e o avanço da educação especializada

Em 1857, foi fundada a primeira escola para PS (Pessoas Surdas) no Brasil, o Instituto dos Surdos-Mudos, hoje, Instituto Nacional da Educação dos Surdos (INES). Mas o acesso a essa instituição por muito tempo foi restrito, pois as meninas surdas não podiam frequentar o Instituto por serem consideradas tranquilas e obedientes às famílias. Assim, inicialmente o INES tornou-se uma escola somente para meninos.

Por um longo período no Brasil, indivíduos surdos enfrentaram marginalização, negligência, e confusão com outras condições, além de serem ocultados e excluídos. Em situações extremas, alguns foram até reclusos em suas próprias residências, movidos por vergonha ou pela crença equivocada em suas limitações, assim como cita Strobel (2008, p. 33, grifo da autora):

(...) na antiguidade, os sujeitos surdos eram estereotipados como ‘anormais’, com algum tipo de atraso de inteligência, devido à ausência de trabalho e pesquisas científicas desenvolvidos na área educacional. Para a sociedade, o ‘normal’ era que: é preciso falar e ouvir para ser aceito, então os sujeitos surdos eram excluídos da vida social e educacional; não havia escolas para os sujeitos surdos e existiam muitas leis que não acreditavam na capacidade de surdos.

Vaz de Carvalho (2007) relata que até o século XV, os surdos eram amplamente considerados como indivíduos ineducáveis em todo o mundo. Entretanto, a partir do século XVI, essa perspectiva começou a se transformar, com o surgimento de figuras como Pedro Ponce de León, Juan Pablo Bonet e John Bulwer, que buscaram desmistificar a concepção do surdo como alguém intrinsecamente incapaz de ser educado.

Quando se trata da integração de surdos no ambiente profissional, é crucial ressaltar que esses indivíduos possuem habilidades e competências tão valiosas quanto qualquer outro colaborador. A surdez não deve ser encarada como uma barreira para o trabalho, e é

fundamental garantir que esses profissionais tenham igualdade de oportunidades no ambiente de trabalho, podendo desempenhar suas funções de maneira eficaz. No entanto, é essencial proporcionar condições de acessibilidade comunicacional para assegurar que os surdos possam se comunicar e acessar informações de forma adequada no contexto laboral.

O envolvimento e a utilização de recursos como interpretação visual, tecnologias assistivas, legendas, entre outros, possibilitam uma comunicação com maior eficiência. Mediante o exposto, conclui-se que a acessibilidade e a equidade são princípios fundamentais para assegurar a igualdade de oportunidades no local de trabalho, independentemente da capacidade auditiva dos indivíduos.

## **A CULTURA SURDA COMO CONDIÇÃO DE ACESSIBILIDADE DAS PESSOAS SURDAS**

Segundo Silva e Abreu (2018), a identidade de uma comunidade é intrinsecamente atrelada à sua cultura, o que demanda que os indivíduos surdos busquem a interação com seus pares. Essa busca culmina na formação de uma linguagem própria, por meio da comunicação gestual, o que não apenas reforça suas identidades e práticas culturais no seio da comunidade, mas também contribui para o enriquecimento e aprofundamento da cultura surda.

Danesi (2008) destaca que os sinais funcionam como autênticos signos linguísticos, possuindo a capacidade de expressar pensamentos e sentimentos. Assim, o idioma de sinais, meio pelo qual os surdos se comunicam, é reconhecido como uma língua legítima, equiparada em complexidade e riqueza às línguas orais, apresentando todas as características fundamentais destas.

Tal conceito é reforçado por Almeida (2015, p. 87) que afirma que, “a priori, o sujeito surdo é esteticamente livre para criar a partir de sua autonomia sensorial, e assim, obter as informações e interpretá-las”. A cultura surda faz um contraponto com a compreensão médica sobre a surdez, no seu aspecto de deficiência, ausência de oralidade, defasagem de estímulo sonoro passível de procedimentos cirúrgicos, como o implante coclear. As comunidades surdas trazem grandes contribuições para a qualidade da comunicação dos surdos, as quais apresentam características próprias.

Uma comunidade surda é caracterizada por um grupo de indivíduos residindo em uma área específica, compartilhando recursos e objetivos comuns e engajando-se em iniciativas variadas para a concretização destes objetivos. Importante notar que essa comunidade não é composta exclusivamente por pessoas surdas, mas também inclui indivíduos não surdos que, de forma ativa, apoiam e colaboram com os surdos na conquista de seus propósitos. (Silva; Abreu, 2018)

Os surdos se articulam e interagem entre si, reconhecendo-se como indivíduos dotados de potenciais únicos, dentro de uma comunidade linguística onde a ausência de audição não é um fator limitante. Para o autorreconhecimento e identificação com sua condição de surdez, é crucial que estabeleçam conexões com a comunidade surda. Dessa interação, emerge a identificação com a cultura, os costumes e a língua próprios dessa comunidade, enfatizando a valorização das particularidades de sua condição (Skliar, 1998).

“Pertencer à comunidade surda pode ser definido pelo domínio da língua de sinais e pelos sentimentos de identidade grupal, fatores que consideram a surdez como uma diferença, e não uma deficiência” (Pereira *et al.*, 2011, p. 34). Nesse sentido, as associações de surdos têm um grande papel em sempre reunir interesses para se alcançar as metas e objetivos em comum.

Assim, os objetivos primordiais das associações de surdos são ajudar no bem-estar, na assistência, e claro, na reunião das pessoas surdas de todas as idades em todos os locais em que eles estiverem, além de ser um apoio e estímulo em estudos, pesquisas para os interesses comuns dos surdos. Constituem-se, portanto, em importantes espaços sociais para as pessoas

surdas, principalmente para o desenvolvimento da língua e de sua socialização. O ambiente organizacional das empresas, por meio do Departamento de Gestão de Pessoas, pode trazer grandes contribuições para qualidade de vida dos surdos e desenvolvimento de competências profissionais.

## **GESTÃO DE PESSOAS**

A área de gestão de pessoas consiste em um processo de planejamento, organização, direção e controle de pessoas dentro da organização, promovendo o desempenho eficiente de pessoas, para alcançar os objetivos tanto organizacionais quanto individuais, relacionados direta ou indiretamente com a empresa (Vilas Boas; Andrade, 2009).

Empresas são feitas de pessoas para pessoas. A pedra fundamental da gestão de pessoas está na contribuição conceitual e prática para uma vida humana mais saudável e com resultados legítimos de produtividade, qualidade, desenvolvimento e competitividade sustentável (França, 2015).

Nesse sentido, essa área envolve a integração de pessoas numa empresa. A constituição da organização é formada por pessoas e o seu sucesso, ou não, é responsabilidade de seus talentos humanos (Pontelo; Cruz, 2014). Seguindo essa linha de pensamento, Sousa, Duarte, Sanches e Gomes (2012) afirmam que o desempenho de uma organização depende impreterivelmente da contribuição dos integrantes que a compõem, da mesma maneira como estão organizados e do investimento que é realizado ao nível do seu desenvolvimento.

Desta maneira, constata-se a importância que as pessoas representam para as empresas, pois elas não fazem só parte da sua vida produtiva, como representam a verdadeira essência do negócio, trazendo inovação, produzindo e vendendo bens e serviços que posicionam a empresa no mercado de forma competitiva e diferenciada de outras empresas do mercado. O diferencial de uma organização está no seu capital humano porque, incontestavelmente, pessoas são fontes de vantagens competitivas (Souza; Souza, 2016).

Tendo isto em vista, reafirma-se a importância de que é preciso existir na empresa um departamento que tenha como objetivo principal gerir pessoas. A gestão de pessoas abrange uma série de funções, que podem ser designadas de sistemas, os quais podem ser divididos em: sistema de suprimento ou agregação; sistema de aplicação; sistema de compensação ou manutenção; sistema de desenvolvimento e capacitação; e sistema de controle ou monitoração (Gil, 2016). Além disto, em relação aos processos que norteiam e determinam como as atividades precisam ser desenvolvidas, tem-se: processos de agregar pessoas; processos de aplicar pessoas; processos de recompensar pessoas; processos de desenvolver pessoas; processos de manter pessoas; e processos de monitorar pessoas (Chiavenato, 2014).

Todos os sistemas, processos e atividades de gestão de pessoas são igualmente importantes e atuam como vasos comunicantes entre si e, por isto, é de extrema importância que sejam tratados como uma totalidade, levando em consideração todos os colaboradores da empresa. Caso aconteça de algum deles falhar, os demais, conseqüentemente, serão sobrecarregados. O segredo está no tratamento integrado dos seis processos dentro da Gestão de Pessoas, pois, desta forma, os colaboradores de RH responsáveis por gerir pessoas conseguem desenvolver seu trabalho de forma correta, seguindo os processos e políticas já estabelecidas na empresa para todos que nela atuam (Chiavenato, 2014).

O processo de desenvolver pessoas se apresenta com grande relevância, indispensável para a empresa, para garantir o êxito na contratação; e as organizações somente começam a funcionar quando as pessoas que devem cumprir certos papéis específicos ou atividades solicitadas ocupem as suas posições correspondentes. As pessoas, ao ingressarem nas empresas, continuarão participando de várias outras entidades nas quais desempenham outros papéis sociais. Por isso, as pessoas estão apenas parcialmente incluídas na empresa, ao que se nomeia como inclusão social (Chiavenato, 2014).

O processo de aplicar pessoas significa “que, uma vez recrutadas e selecionadas, as pessoas deverão ser integradas à organização, posicionadas em seus respectivos cargos e tarefas e avaliadas quanto ao seu desempenho” (Chiavenato, 2014, p. 85).

Mediante os estudos realizados, entende-se que as organizações devem gerar a socialização de seus novos contratados e integrá-los de maneira adequada em seu quadro de recursos humanos. O autor coloca que, em algumas delas, a socialização é contundente, fazendo uma boa interação entre todos os funcionários. A socialização tem como objetivo criar um ambiente imediato de trabalho agradável e receptivo no momento inicial do treinamento.

Em relação ao portador de deficiência, entende-se que o Gestor de Recursos Humanos precisa saber quais são as medidas necessárias para incluir PCDs (Pessoas com Deficiência) na empresa de forma adequada, visando que seja realmente uma inclusão coerente, adotando práticas inclusivas, tais como: processo de recrutamento inclusivo; adaptações na infraestrutura; programas de acessibilidade e capacitação; e integração e apoio contínuo, tornando-se necessário apresentar o profissional, para que exista integração e apoio contínuo para que toda a equipe esteja consciente da importância do novo colaborador, bem como entenda quais são suas habilidades e limitações. Quando todos estão bem-informados, não sobram espaços para atitudes preconceituosas (Brasil, L., 2023).

Mediante as exigências legais, as empresas devem se preparar tanto para promover a acessibilidade para surdos, quanto para atender ao que determina a Lei 8.213, também conhecida como Lei de Cotas. Sancionada em 1991, ela determina que as grandes empresas devem destinar parte dos seus cargos para pessoas com deficiência.

A porcentagem de pessoas com deficiência que devem ser obrigatoriamente contratadas varia de acordo com a quantidade de funcionários contratados pela instituição da seguinte forma:

- de 100 funcionários até 200 funcionários: 2%;
- entre 201 e 500: 3%;
- entre 501 e 1000: 4%; e
- a partir de 1001: 5%.

Dessa forma, a legislação objetiva ajudar a promover a inclusão e oportunizar empregos em diversas áreas às pessoas com deficiência.

Além das outras leis que abordam temas sobre a acessibilidade para surdos em diversos ambientes, a Lei das Cotas colabora para que surdos tenham acesso ao mercado de trabalho e garantia de vagas. Assim, eles conseguem também adquirir independência financeira.

Por outro lado, as instituições passam a oferecer um ambiente mais humano e acolhedor. Além de promover a inclusão, ela, obrigatoriamente, precisa deixar o local preparado para receber surdos e demais pessoas com deficiência.

Afinal, para que elas possam atuar é essencial que as instituições invistam nas adaptações necessárias. Isso vale tanto para o ambiente físico quanto para a comunicação da empresa.

O uso da LIBRAS passa a ser essencial para a promoção da acessibilidade entre surdos e ouvintes. Isso pode ser conquistado tanto com o desenvolvimento de cursos para todos os colaboradores, quanto por meio do uso de tecnologias especiais para essa finalidade (ICOM, 2021).

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Este trabalho teve como objetivo analisar e compreender as principais dificuldades enfrentadas pelos surdos no mercado de trabalho, visando apresentar sugestões para promover uma inclusão efetiva e igualdade de oportunidades.

Dessa forma, utilizou-se a pesquisa exploratória descritiva, que, segundo Gil (2010), busca explorar e descrever o objeto de estudo de maneira abrangente, visando compreender suas características e aspectos relevantes.

A pesquisa exploratória descritiva combina elementos da pesquisa exploratória, que visa a exploração preliminar e a obtenção de uma visão geral sobre o tema, e da pesquisa descritiva, que busca descrever e analisar as características e fenômenos de forma detalhada. Por meio dessa abordagem, buscou-se reunir dados e informações que permitiram uma compreensão mais profunda do fenômeno investigado, levando em consideração sua natureza, comportamento, padrões e relações entre variáveis.

Logo, foram descritas e apresentadas as barreiras linguísticas e de comunicação que os surdos enfrentam no ambiente de trabalho, as políticas e práticas de inclusão existentes nas empresas em relação aos surdos e as tecnologias e recursos disponíveis para facilitar a aprendizagem e o desempenho profissional dos surdos, buscando entender, por meio de questionários de pesquisas de cunho exploratório, o comportamento da empresa, especificamente inerente às políticas da Gestão de Pessoas, aplicáveis aos empregados surdos.

No que diz respeito aos métodos e procedimentos técnicos, foram utilizados dados primários e secundários. Os métodos primários envolveram a coleta direta de informações por meio de observações, entrevistas, questionários ou experimentos conduzidos especificamente para atender aos objetivos da pesquisa. Já os métodos secundários referiram-se à utilização de dados previamente coletados por terceiros, disponíveis em fontes existentes, como livros, artigos, relatórios e bases de dados. Para a coleta de dados primários, foram realizadas entrevistas com Gestores e colaboradores da empresa pesquisada, tendo como objetivo geral analisar e compreender as principais dificuldades enfrentadas pelos surdos no mercado de trabalho, visando propor estratégias e soluções para promover uma inclusão efetiva e igualdade de oportunidades.

As entrevistas foram conduzidas por meio de perguntas abertas e fechadas, desenvolvidas a partir do referencial teórico e considerando os objetivos gerais e específicos da pesquisa. Além disso, foram utilizados métodos de dados secundários, por meio de pesquisa bibliográfica em livros, artigos científicos, relatórios e outras fontes relevantes para o tema.

A pesquisa bibliográfica teve como objetivo aprofundar o conhecimento sobre identificar as barreiras linguísticas e de comunicação que os surdos enfrentam no ambiente de trabalho, bem como os aspectos legais vigentes para o ambiente de trabalho. A partir da análise dos dados primários e secundários, foi possível traçar um panorama completo sobre o tema e responder aos objetivos propostos na pesquisa (Lakatos; Marconi, 2021).

### **População e amostra**

A pesquisa foi conduzida na sede administrativa da empresa, onde se concentra sua gestão. A população dessa unidade é composta por 8 mil empregados ouvintes. No entanto, a pesquisa foi direcionada especificamente aos trabalhadores surdos, visando obter um diagnóstico mais preciso. Esse diagnóstico foi fundamentado em princípios teóricos e análises qualitativas e quantitativas dos resultados obtidos a partir dos questionários aplicados a quatro gestores do setor administrativo da empresa, bem como à população dos trabalhadores surdos.

A amostra deste estudo foi constituída por 20 empregados surdos da empresa. No entanto, a pesquisa conseguiu abranger apenas 10 colaboradores como amostra representativa da população, incluindo os quatro gestores e seis colaboradores.

### **Procedimentos de coleta de dados**

Para a coleta de dados, optou-se pela utilização de uma abordagem mista, combinando aspectos qualitativos e quantitativos na pesquisa. Conforme Farias Filho e Arruda Filho (2018), essa combinação foi benéfica para a investigação de um tema, uma vez que permitiu a análise

de aspectos subjetivos e objetivos, contribuindo para uma compreensão mais profunda do problema.

A coleta de dados qualitativos foi realizada com os gestores e os dados quantitativos com os colaboradores da empresa em estudo, por meio de questionários on-line. A utilização de abordagens qualitativas e quantitativas em conjunto possibilitou a obtenção de resultados mais completos e confiáveis, contribuindo para a produção de um trabalho de qualidade.

No desenvolvimento desta pesquisa, optou-se pelo uso do Google Forms, uma ferramenta de formulário digital disponibilizada pelo Google. Caracterizada pela sua gratuidade e fácil acesso, essa plataforma requer apenas uma conta Google para ser utilizada, permitindo que os usuários explorem integralmente suas funcionalidades e benefícios com facilidade.

O Google Forms destaca-se como uma solução eficaz para a coleta, armazenamento e análise de informações. As respostas coletadas são automaticamente organizadas em uma planilha, facilitando o processo de análise quantitativa dos dados.

Além de sua praticidade e eficiência na coleta de dados, o Google Forms oferece uma série de recursos que enriquecem a pesquisa, quais sejam: a possibilidade de incluir diversos tipos de perguntas, como múltipla escolha, caixas de seleção e escalas lineares; bem como a personalização da aparência do formulário e a funcionalidade de retorno em tempo real, que possibilita aos respondentes receberem informações ou orientações imediatas após a conclusão do questionário.

### **Apresentação da empresa pesquisada**

Empresa fundada em 1973, com sede nacional em Belo Horizonte, Minas Gerais. A companhia estende sua operação por meio de uma vasta rede de filiais, estando presente em sete países da América do Sul e administrando uma frota superior a 580 mil veículos. A integração da sustentabilidade ao planejamento estratégico da Empresa evidencia-se pelo investimento contínuo em iniciativas e projetos nas esferas ambiental, social e de governança. A empresa se notabiliza ainda pelo seu compromisso com o desenvolvimento pessoal de seus colaboradores e pela promoção de um ambiente de trabalho inclusivo.

Reconhecida como uma das principais e mais abrangentes plataformas de mobilidade global, a Empresa distingue-se pela obtenção de resultados notáveis ao longo de sua história. Tais resultados são frutos da dedicação e do compromisso de mais de 17 mil colaboradores, focados em superar as expectativas e proporcionar experiências memoráveis aos clientes. Pautando-se em valores como ousadia, liderança e inovação, a Empresa entrega soluções de mobilidade de alta qualidade, gerando valor não somente para seus colaboradores, investidores, clientes e parceiros, mas também exercendo um impacto positivo na sociedade em geral.

## **APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS**

### **Diagnóstico mediante percepção dos gestores**

A apresentação e a análise diagnóstica foram estruturadas em cinco questões, visando analisar e compreender as principais dificuldades enfrentadas por indivíduos surdos no mercado de trabalho da empresa, objeto de estudo.

No que concerne ao formulário aplicado aos gestores, constatou-se que as respostas foram exclusivamente de indivíduos ouvintes, totalizando quatro participantes possibilitando uma avaliação qualitativa acerca da percepção desses gestores sobre a inclusão de pessoas surdas.

A princípio, indagou-se sobre o nível atual de inclusão e igualdade de oportunidades para funcionários surdos na empresa, obtendo-se o seguinte posicionamento:

O primeiro entrevistado considerou o nível de inclusão e igualdade como razoável, e sua resposta indica uma percepção mediana da inclusão na empresa. O uso do termo razoável,



sugere que embora haja esforços de inclusão ainda existem lacunas significativas a serem preenchidas. A sugestão de melhoria aponta para a necessidade de intensificar e aprimorar as práticas inclusivas.

O segundo entrevistado atribuiu nota 8 (oito) à avaliação, afirmando que a empresa Precisa melhorar no quesito inclusão. A atribuição de uma nota 8 (oito) revela uma avaliação positiva, mas não excepcional, da inclusão na empresa. A recomendação para melhorias reforça a ideia de que, apesar dos esforços positivos, ainda há espaço para avanços significativos na inclusão de funcionários surdos.

Já o terceiro entrevistado considerou a avaliação como muito boa, acrescentando: “Só falta a galera se interessar mais a aprender ao menos o básico (bom dia, boa tarde)”. Essa resposta sugere um alto nível de satisfação com as iniciativas de inclusão, mas aponta para uma área específica de melhoria: o engajamento dos colaboradores na aprendizagem de língua de sinais básica. Isso indica que a promoção da inclusão não depende apenas de políticas corporativas, mas também da disposição e do esforço coletivo dos funcionários para criar um ambiente mais acolhedor.

O quarto entrevistado acredita que a Localiza em Goiânia tem um nível alto de inclusão para colaboradores. Segundo suas palavras: “Na minha equipe tenho 13% de colaboradores surdos”. Essa resposta destaca uma avaliação positiva específica da empresa mencionada, evidenciando uma proporção considerável de funcionários surdos na equipe do respondente. Isso pode ser interpretado como um indicador de que a empresa não apenas adota políticas de inclusão, mas também consegue implementá-las de maneira eficaz.

Os gestores apresentaram percepções diferentes, porém, de maneira geral, as respostas indicam uma avaliação positiva, com reconhecimento dos esforços de inclusão já realizados. No entanto, elas também destacam áreas importantes para desenvolvimento, como a necessidade de maior envolvimento dos colaboradores na aprendizagem da língua de sinais e o aprimoramento contínuo das práticas inclusivas. Essas percepções são valiosas para a elaboração de estratégias futuras mais efetivas e abrangentes no campo da inclusão de funcionários surdos.

Em seguida, foi perguntado sobre os principais desafios identificados em relação à contratação, integração e retenção de funcionários surdos.

Os gestores acreditam que na forma de ensinar, possa haver dificuldades, pois há pessoas que não sabem se comunicar em libras, e esta falta de conhecimento dificulta o processo de comunicação.

As respostas indicam que a principal barreira percebida na contratação, integração e retenção de funcionários surdos centra-se na comunicação. A falta de proficiência ou conhecimento em Libras (Língua Brasileira de Sinais) por parte dos ouvintes é apontada como um desafio significativo. Isso sugere que medidas para promover a aprendizagem e o uso da Libras no ambiente de trabalho podem ser estratégias-chave para superar as dificuldades de comunicação e facilitar a inclusão efetiva de funcionários surdos.

Dando continuidade à entrevista, as seguintes perguntas foram apresentadas: Como você percebe o impacto das políticas de inclusão existentes na empresa no que diz respeito aos funcionários surdos? Há áreas que precisam de melhoria? Quais melhorias são necessárias?

As respostas sugerem uma avaliação positiva do impacto das políticas de inclusão para funcionários surdos, com o reconhecimento de esforços específicos como a presença de intérpretes de Libras em reuniões e a valorização da diversidade. No entanto, apontam para a necessidade de aprimoramentos, como a introdução de sinalização visual no ambiente de trabalho e o aumento da quantidade de pessoas capacitadas em Libras para garantir uma comunicação efetiva e uma inclusão mais ampla. Essas sugestões indicam caminhos para fortalecer as práticas inclusivas na empresa.

Foi perguntado sobre quais iniciativas ou recursos adicionais os respondentes acreditam

ser benéficos para promover uma cultura mais inclusiva para os funcionários surdos no ambiente de trabalho.

As sugestões para promover uma cultura mais inclusiva para funcionários surdos incluem implementação de interpretação em Libras durante reuniões, capacitação em Libras combinada com treinamentos em empatia e respeito, organização de sessões regulares de integração para funcionários e treinamento específico em Libras para pessoas chave. Essas medidas visam melhorar a comunicação, a compreensão e a integração de funcionários surdos no ambiente de trabalho.

Para finalizar, indagou-se: Como você imagina que poderia fortalecer a colaboração entre os departamentos de recursos humanos, gestão de equipe e funcionários surdos para garantir uma inclusão efetiva e igualdade de oportunidades?

A sugestão enfatiza a importância de uma abordagem colaborativa e integrada, envolvendo rotinas de conscientização com exemplos práticos de inclusão, capacitação em Libras para facilitar a comunicação, a geração de ideias para promover a inclusão e treinamentos específicos entre departamentos. Essa abordagem visa não apenas aumentar a conscientização, mas também equipar os diferentes setores da empresa com as habilidades e conhecimentos necessários para garantir uma inclusão efetiva e igualdade de oportunidades para funcionários surdos.

Conclui-se que a análise qualitativa das respostas às cinco perguntas propostas revela uma consciência coletiva sobre a importância da inclusão e da igualdade de oportunidades para funcionários surdos no ambiente de trabalho.

As respostas destacam a comunicação como um desafio central, sugerindo que a capacitação em Libras, a implementação de sinalização visual e a disponibilidade de intérpretes de Libras em reuniões são essenciais para superar as barreiras de comunicação. Além disso, ficou evidenciada a necessidade de rotinas de conscientização, treinamentos específicos entre departamentos e a promoção de uma cultura de empatia e respeito para fortalecer a colaboração e garantir uma inclusão efetiva.

Essas sugestões não apenas refletem uma disposição para a adoção de práticas inclusivas, mas também apontam para a necessidade de uma abordagem integrada e contínua, envolvendo todos os níveis da organização. A implementação dessas medidas requer um compromisso organizacional com a inclusão, apoiado por políticas claras, treinamento contínuo e o envolvimento ativo dos funcionários surdos no processo de decisão.

Em suma, a análise sugere que, embora haja avanços positivos em direção à inclusão de funcionários surdos, ainda existem áreas significativas que necessitam de melhorias. As organizações devem, portanto, continuar a desenvolver e implementar estratégias inclusivas, visando não apenas a conformidade com as políticas de inclusão, mas também a criação de um ambiente de trabalho verdadeiramente acolhedor e igualitário para todos os funcionários, independentemente de suas capacidades auditivas.

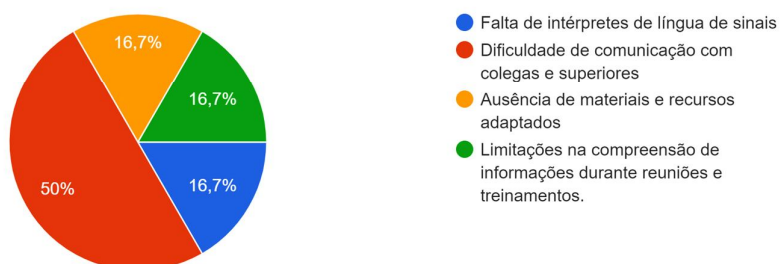
### **Diagnóstico mediante percepção dos colaboradores**

A apresentação e análise diagnóstica foi estruturada em 10 Questões objetivas. Nesse sentido, buscou-se analisar e compreender as principais dificuldades enfrentadas pelos surdos no contexto do mercado de trabalho, especificamente no ambiente de trabalho da empresa pesquisada. Para esse questionário tivemos acesso a 6 respondentes, sendo todos não ouvintes.

## Figura 01 – Percepção das barreiras linguísticas

Qual é a sua percepção sobre as principais barreiras linguísticas enfrentadas pelos surdos no ambiente de trabalho?

6 respostas



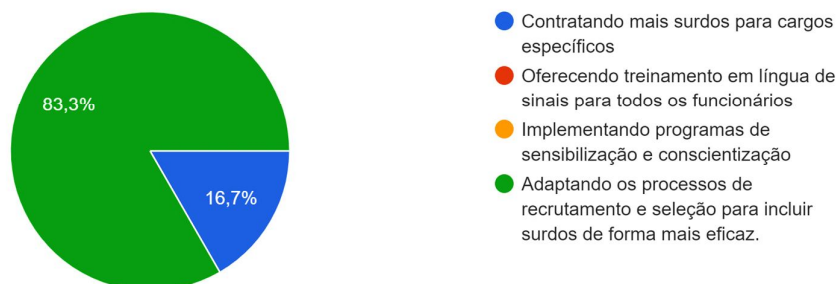
Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Dados apontam que 50% têm dificuldades de comunicação com os colegas e superiores; 16,7% reforçam a falta de intérprete de língua de sinais; 16,7% destacam a ausência de materiais e recursos adaptados; e 16,7% apontam limitações na compreensão de informações durante reuniões e treinamentos.

Constatou-se que a metade dos entrevistados salientou que a principal barreira enfrentada é a dificuldade na comunicação com colegas e gestores. Esse apontamento destaca a necessidade de ambientes de trabalho mais inclusivos e adaptativos, que não apenas reconheçam as diversidades de comunicação, mas que também implementem medidas efetivas para superar tais obstáculos, garantindo, assim, uma integração plena e equitativa de todos os funcionários. Além da comunicação, é importante abordar as demais variáveis como a falta de intérpretes, a ausência de materiais e recursos adaptados, e as limitações na compreensão de informações. Essas questões sublinham a importância de uma estratégia abrangente que envolva treinamentos específicos, tecnologias assistivas e políticas claras de inclusão para que todos possam participar efetivamente de todas as atividades corporativas. Parte superior do formulário

## Figura 02 – Políticas de para inclusão dos surdos

Em sua opinião, como as empresas podem melhorar suas políticas de inclusão para os surdos?  
6 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Dados da pesquisa apontaram que 83,3% entendem que a empresa precisa adaptar os processos de recrutamento e seleção para incluir os surdos de forma mais eficaz e 16,7% destacam a importância da contratação de mais surdos para cargos específicos,

Portanto, os indicadores apontam a necessidade de aprimoramento em relação à sua abordagem na contratação de surdos, indicando a importância de tornar os procedimentos de recrutamento acessíveis e inclusivos, como uma etapa importante para promover a diversidade e a igualdade no local de trabalho.

## Figura 03 – Eficácia das estratégias de inclusão

Como você avalia a eficácia das estratégias de inclusão existentes na empresa em relação aos surdos?  
6 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A resposta revela uma visão variada sobre a eficácia das estratégias de inclusão para surdos na empresa. Com 66,7% dos entrevistados classificando as estratégias como

“Razoavelmente eficazes, mas há espaço para melhorias”, destaca-se uma percepção de que existe um esforço, porém ainda há margem para aprimoramento. O empate entre os 16,7% que as consideram “Muito eficazes” e os que as acham “Pouco eficazes” reflete uma diversidade de experiências individuais.

Essa análise sugere a importância de uma avaliação contínua das práticas de inclusão, visando à adaptação e ao fortalecimento das estratégias existentes. Incorporar o feedback dos funcionários surdos pode ser crucial para identificar áreas de melhoria específicas e garantir que as iniciativas de inclusão sejam verdadeiramente eficazes e abrangentes.

#### Figura 04 – Língua de sinais como desenvolvimento profissional

Você acredita que o treinamento em língua de sinais deveria ser oferecido como parte do programa de desenvolvimento profissional da empresa?

6 respostas



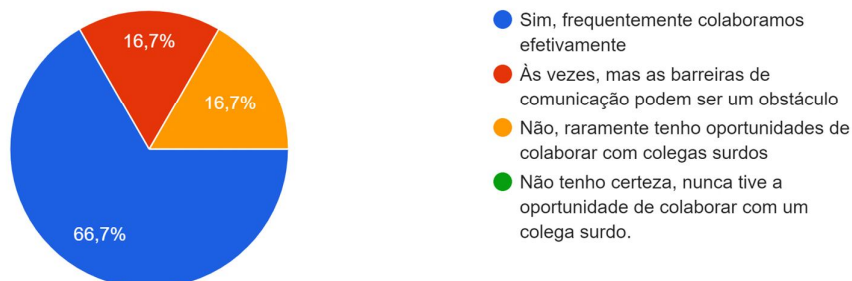
Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A resposta revela um consenso significativo de 66,7% dos entrevistados a favor de incluir treinamento em língua de sinais nos programas de desenvolvimento profissional, destacando sua utilidade na melhoria da comunicação com colegas surdos. Isso ressalta uma valorização da inclusão e do fortalecimento das dinâmicas de equipe por meio da aprendizagem de novas formas de comunicação. Essa percepção aponta para uma demanda por iniciativas de desenvolvimento que não apenas promovam habilidades técnicas, mas também habilidades sociais e inclusivas, beneficiando toda a organização. Em empate com 16,7%, tivemos respostas como “talvez, depende da relevância para as funções desempenhadas”; “não, existem outras prioridades de treinamentos mais importantes”. Para a alternativa “não tenho certeza, nunca considerei essa possibilidade”, não obtivemos nenhuma resposta.

### Figura 05 – Experiências profissionais positivas

Você já teve experiências positivas de colaboração com colegas surdos no ambiente de trabalho?

6 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Quando questionados sobre a existência de experiências positivas na colaboração com colegas surdos no ambiente de trabalho, é possível observar que a maioria dos respondentes, com 66,7%, indica que sim, colaboram frequentemente de maneira efetiva. Entretanto, 16,7% dos respondentes afirmaram que não têm oportunidade de colaborar com os colegas surdos com frequência, enquanto outros 16,7% nunca tiveram essa oportunidade.

Esses dados refletem um ambiente de trabalho inclusivo, onde as diferenças são respeitadas e transformadas em pontos fortes, promovendo uma cultura de colaboração e entendimento mútuo. Tal cenário não apenas beneficia as relações interpessoais, como também contribui para o aumento da produtividade e da criatividade no ambiente profissional ao encorajar diversas formas de comunicação e solução de problemas.

### Figura 06 – Principais dificuldades enfrentada

Em sua opinião, quais são as principais dificuldades que os surdos enfrentam ao buscar oportunidades de emprego?

6 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A resposta indica que 83,3% dos entrevistados veem a falta de acessibilidade em entrevistas e avaliações como a principal barreira para surdos em busca de emprego, enquanto 16,7% apontam a ausência de programas de capacitação específicos. Isso destaca a necessidade urgente de tornar os processos de recrutamento mais acessíveis e de desenvolver oportunidades

de formação adaptadas para surdos, visando uma maior inclusão no mercado de trabalho.

### Figura 07 – Conscientização sobre as necessidades dos surdos

Você acredita que a conscientização sobre as necessidades dos surdos é suficiente dentro da empresa?

6 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Dados indicam que 83,3% dos entrevistados afirmaram que há uma boa compreensão das necessidades dos surdos, enquanto 16,7% responderam negativamente, indicando uma falta de conscientização e sensibilização. As outras duas opções, “talvez, dependem do departamento ou equipe” e “não tenho certeza, nunca prestei muita atenção a esse aspecto” não receberam respostas.

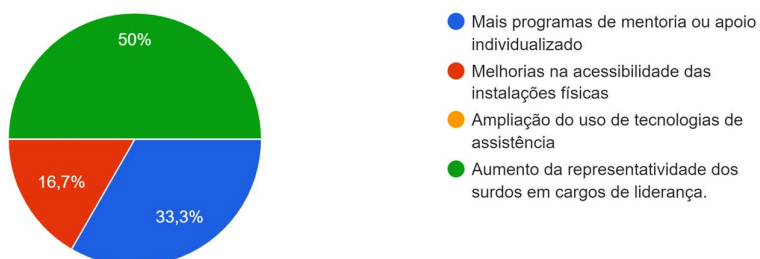
Os resultados das entrevistas sugerem que a maioria dos participantes considera que a conscientização sobre as necessidades dos surdos dentro da empresa é adequada. Esse achado aponta para um ambiente organizacional que valoriza e compreende as necessidades específicas da comunidade surda essencial para promover uma cultura de inclusão e diversidade.

Contudo, é crucial observar que essa avaliação pode variar de acordo com o contexto e as experiências individuais dos funcionários surdos. Portanto, apesar dessa percepção positiva ser encorajadora, é fundamental continuar promovendo a conscientização e a educação dentro da empresa, garantindo que as necessidades de todos os funcionários sejam atendidas de maneira justa e equitativa.

### Figura 08 – Promover inclusão dos surdos

Quais recursos ou suportes adicionais você acha que seriam mais benéficos para promover a inclusão dos surdos no ambiente de trabalho?

6 respostas



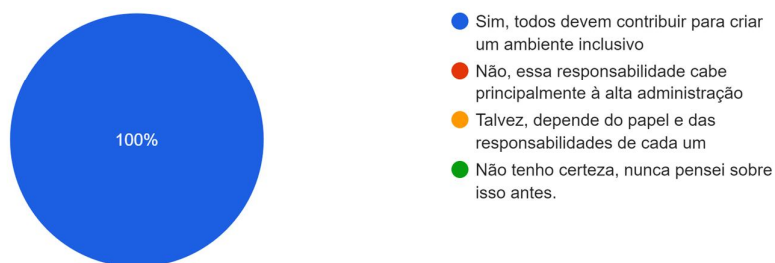
Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A resposta dos entrevistados identifica três áreas chave para melhorar a inclusão de surdos no ambiente de trabalho: 50% veem como benéfico o aumento de surdos em cargos de liderança; 33,3% sugerem mais programas de mentoria ou apoio individualizado; e 16,7% recomendam aprimoramentos na acessibilidade das instalações. Essas sugestões apontam para a necessidade de abordagens que vão desde a representatividade e apoio individualizado até ajustes infraestruturais, refletindo um entendimento de que a inclusão eficaz abrange tanto a cultura organizacional quanto o ambiente físico.

### Figura 09 – Cultura organizacional inclusiva

Você acredita que a promoção de uma cultura organizacional inclusiva é responsabilidade de todos os funcionários?

6 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

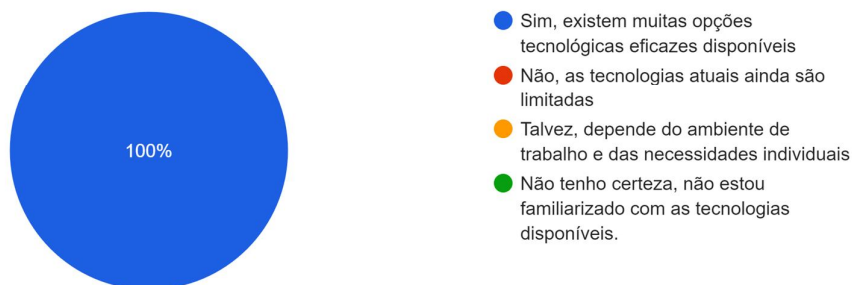
A unanimidade dos entrevistados afirmando que a promoção de uma cultura organizacional inclusiva é responsabilidade de todos os funcionários destaca uma compreensão coletiva significativa e a importância de cada indivíduo no fomento de um ambiente de trabalho inclusivo. Esse consenso de 100% sublinha a ideia de que a inclusão não é apenas uma política ou prática a ser implementada pela gestão ou departamentos específicos, mas sim uma postura contínua que permeia todas as ações e interações dentro da organização. Essa perspectiva reforça a necessidade de engajamento ativo e consciente de todos os funcionários em comportamentos e práticas que valorizem a diversidade e promovam a igualdade de oportunidades e tratamento para todos, independentemente de suas diferenças. Esse resultado é um indicador positivo de que há uma base sólida para construir e aprimorar ainda mais uma cultura verdadeiramente inclusiva dentro da empresa.



## Figura 10 – Tecnologias disponíveis para desempenho dos surdos

Você acredita que as tecnologias disponíveis atualmente são suficientes para facilitar a comunicação e o desempenho profissional dos surdos?

6 respostas



Fonte: Dados da pesquisa (2024)

A resposta dos entrevistados, com 100% afirmando que as tecnologias atuais são suficientes para auxiliar surdos na comunicação e no trabalho, destaca a positividade em relação às soluções tecnológicas existentes. Essa unanimidade sugere que avanços significativos em tecnologias assistivas têm contribuído para a inclusão e a eficiência dos surdos em ambientes profissionais. No entanto, é importante considerar a acessibilidade e a integração dessas tecnologias em diferentes contextos, bem como garantir que elas estejam disponíveis para todos os surdos, independentemente de sua situação socioeconômica. A resposta indica um consenso positivo, mas também aponta para a necessidade de avaliações contínuas sobre a eficácia e a acessibilidade das tecnologias assistivas.

A análise das dez questões revela a importância das respostas para entender e promover um ambiente de trabalho inclusivo, especialmente para os surdos. Elas evidenciam uma conscientização sobre a necessidade de adaptar processos de recrutamento, desenvolvimento e comunicação, além de destacar a importância da representatividade e do suporte individualizado.

Mediante a análise dos dados apresentados, destaca-se o reconhecimento universal da responsabilidade compartilhada na promoção de uma cultura organizacional inclusiva. Isso reforça a ideia de que a inclusão é um compromisso coletivo, que deve ser integrado em todas as ações e decisões da empresa.

A análise diagnóstica apresentada servirá como indicadores para elaboração de estratégias de inclusão mais efetivas, sugerindo uma revisão das políticas e práticas atuais. Elas apontam para um caminho de progresso baseado na convicção de que a diversidade e a inclusão são fundamentais para o enriquecimento do ambiente de trabalho, ressaltando que o esforço para promover uma cultura de respeito e valorização das diferenças deve ser contínuo e compartilhado por todos na organização.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo geral, analisar e compreender as principais dificuldades enfrentadas pelos surdos no mercado de trabalho. Destacam-se como objetivos específicos: identificar as barreiras linguísticas e de comunicação que os surdos enfrentam no ambiente de trabalho; analisar as políticas e práticas de inclusão existente na empresa em

relação aos surdos; investigar as tecnologias e recursos disponíveis para facilitar a aprendizagem e o desempenho profissional dos surdos; e apresentar sugestões para melhorias.

É possível analisar e compreender as principais dificuldades enfrentadas pelos surdos no mercado de trabalho, as quais incluem diversas barreiras, tanto comunicacionais quanto estruturais e culturais. Entre estas barreiras, destacam-se:

### **Comunicação**

Primeiramente, a comunicação se revela um obstáculo significativo, uma vez que muitos ambientes laborais não estão devidamente preparados para interagir de forma eficaz com pessoas surdas. A escassez de intérpretes de língua de sinais, a comunicação escrita inadequada e a falta de sensibilidade para as necessidades comunicativas desses indivíduos são alguns dos desafios encontrados. Adicionalmente, a ausência de treinamento em língua de sinais para os colegas e a falta de ferramentas de comunicação acessíveis, como softwares de conversão de texto para fala, amplificam a desconexão no ambiente de trabalho. Essa carência impede a plena participação dos surdos em atividades colaborativas e decisões importantes, limitando suas oportunidades de contribuição e crescimento profissional. Promover uma infraestrutura comunicativa inclusiva é essencial para superar essas barreiras e garantir que todos os talentos sejam aproveitados de maneira eficaz.

Ademais, a empresa enfrenta desafios quando clientes não estão cientes da surdez dos colaboradores, levando a interações que podem ser tanto frustrantes para o cliente quanto desmotivadoras para o colaborador surdo. Essas situações sublinham a necessidade urgente de sensibilização e adaptação dentro do ambiente de trabalho para promover interações mais eficazes e empáticas.

### **Preconceito e discriminação**

Adicionalmente, o preconceito e a discriminação infelizmente ainda persistem, afetando negativamente as oportunidades de carreira dos surdos. Acesso limitado a programas de formação e desenvolvimento profissional também se configuram como um desafio adicional, especialmente quando tais programas não são adaptados às necessidades específicas de comunicação e de aprendizado desse grupo. A falta de conscientização e apoio por parte dos empregadores e colegas de trabalho é outro ponto crucial, já que a ausência de políticas de inclusão e a falta de compreensão das necessidades dos surdos dificultam a criação de um ambiente de trabalho verdadeiramente inclusivo e acolhedor. Por fim, o acesso a tecnologias assistivas, como aparelhos auditivos avançados ou dispositivos de comunicação especializados, representa uma preocupação adicional, uma vez que tais recursos podem ser caros e nem sempre estão disponíveis para todos os surdos que deles necessitam.

Constatou-se a persistência de estereótipos negativos, com algumas pessoas ainda discriminando indivíduos surdos, subestimando suas capacidades. Esse preconceito pode surgir de uma falta de compreensão sobre as potencialidades e a habilidade dos surdos para contribuir efetivamente em diversos contextos profissionais. A superação desse estigma requer uma educação inclusiva e contínua, visando desmistificar as capacidades dos surdos e promover uma valorização real de suas contribuições no ambiente de trabalho.

### **As políticas e práticas de inclusão existente na empresa em relação aos surdos**

A falta de proficiência em língua de sinais por parte dos colegas e gestores, a ausência de intérpretes de língua de sinais disponíveis de forma consistente e a inadequação dos materiais de comunicação que não são apresentados em formatos acessíveis também foram observados. Além disso, muitas interações cotidianas e reuniões importantes acontecem sem o apoio necessário para garantir a compreensão plena por parte dos funcionários surdos, resultando em uma participação limitada e em desvantagem competitiva no ambiente de trabalho.

Constata-se que apesar de diversas empresas adotarem políticas de diversidade e inclusão, frequentemente a implementação prática dessas políticas não satisfaz especificamente as necessidades das pessoas surdas. A empresa locadora de carros observada, assim como outras no mesmo setor, ainda precisa desenvolver políticas mais efetivas para a contratação de intérpretes de língua de sinais ou para o treinamento em língua de sinais de seus funcionários ouvintes.

Por outro lado, algumas iniciativas positivas já foram implementadas como certas políticas de flexibilidade e contratação inclusiva, as quais representam componentes chave no compromisso da empresa com a inclusão de pessoas surdas. Essas políticas são projetadas para não apenas integrar, mas para otimizar o potencial dos funcionários surdos, garantindo que eles tenham as mesmas oportunidades e condições de trabalho que seus colegas ouvintes.

### **Políticas de Flexibilidade**

A política de flexibilidade na empresa de carros de aluguel oferece opções de trabalho adaptáveis, como horários modificados e acomodações específicas nas formas de comunicação. Essas acomodações podem incluir o uso de tecnologia assistiva e sistemas de comunicação visual que facilitam a interação no ambiente de trabalho. Tal flexibilidade é crucial para abordar as necessidades individuais dos funcionários surdos, permitindo que eles mantenham a produtividade e o engajamento com suas tarefas de maneira eficaz e confortável.

### **Políticas de Contratação Inclusiva**

Quanto às políticas de contratação inclusiva, a locadora se esforça para eliminar as barreiras que possam impedir a contratação de pessoas surdas. Isso inclui a garantia de igualdade de oportunidades durante todo o processo de recrutamento e seleção. A empresa busca assegurar que anúncios de vagas, entrevistas e avaliações sejam acessíveis, o que muitas vezes envolve o fornecimento de intérpretes de língua de sinais, transcrições ou o uso de tecnologia apropriada que suporte a comunicação.

### **Integração e Melhorias Contínuas**

Embora essas políticas estejam em vigor, a empresa locadora de carros continua a buscar melhorias para fortalecer a inclusão de pessoas surdas. Isso pode incluir feedback regular dos funcionários surdos sobre sua eficácia e a busca contínua por novas tecnologias ou práticas que possam ser implementadas para facilitar ainda mais a inclusão.

A implementação dessas políticas não beneficiará apenas os funcionários surdos, mas também contribuirá para uma cultura corporativa mais diversificada e inclusiva, onde a diferença é vista como um valor adicional. Ao promover um ambiente de trabalho que é acessível e igualitário, a empresa não apenas cumpre com suas obrigações legais e éticas, mas também se posiciona como líder em práticas de inclusão no setor.

### **As tecnologias e recursos disponíveis para facilitar a aprendizagem e o desempenho profissional dos surdos**

Existem diversas tecnologias assistivas que podem facilitar a comunicação e a integração de pessoas surdas no ambiente de trabalho, tais como softwares de conversão de texto em fala, sistemas de videoconferência que suportam legendas em tempo real e aplicativos móveis para tradução de língua de sinais. Entretanto, a adoção dessas tecnologias pela Rent a Car permanece limitada, e muitas vezes as pessoas surdas são obrigadas a prover seus próprios recursos para assegurar sua participação efetiva.

Além disso, é importante destacar que falhas na comunicação ocorrem primordialmente em reuniões importantes presenciais, onde frequentemente não há interpretação disponível. A ausência de intérpretes ainda é um problema comum em várias lojas. Devido a isso, é

recomendável organizar com antecedência a presença de um intérprete para tais reuniões, reforçando que as pessoas surdas têm direitos que precisam ser respeitados e promovidos.

Mediante análise realizada, o estudo aponta as seguintes sugestões para melhorias no ambiente, os quais contribuirão para promover um ambiente de trabalho inclusivo para os surdos, incluindo a implementação de alertas visuais e sinalização adequada.

Além disso, recomenda-se a contratação de intérpretes de língua de sinais para reuniões importantes e eventos da empresa, garantindo que a comunicação seja acessível a todos.

Outra sugestão é a adaptação de todos os materiais de treinamento e recursos educacionais para formatos que sejam acessíveis, como vídeos com legendas ou em língua de sinais.

Por fim, é essencial promover uma cultura de respeito e compreensão por meio de workshops de sensibilização sobre surdez e inclusão, ajudando a criar um ambiente de trabalho onde todos se sintam valorizados e incluídos.

Sugere-se ainda que a empresa adote uma abordagem mais holística e integrada para a inclusão dos surdos, começando com o comprometimento da liderança em promover a diversidade.

A implementação de treinamento obrigatório em língua de sinais para todos os funcionários, a contratação regular de intérpretes qualificados e o investimento em tecnologia de comunicação acessível são medidas fundamentais.

Além disso, é essencial que as empresas desenvolvam parcerias com organizações especializadas em surdez para aprimorar continuamente suas práticas de inclusão e garantir que as necessidades individuais dos funcionários surdos sejam efetivamente atendidas.

Conclui-se que o estudo alcançou seus objetivos propostos, porém, sugere-se a continuidade de um maior aprofundamento, por meio das pesquisas de pós-graduação, lato e stricto sensu, como cursos de especialização, mestrado e doutorado.

## **BIBLIOGRAFIA**

ALMEIDA, W. G. Educação de Surdos, Formação, Estratégia e Prática Docente. Ilhéus, Bahia: Editora da UESC, 2015.

BARBOSA, B. A inclusão do surdo no mercado de trabalho: reflexões teóricas sobre os fatores que influenciam nesse processo. [S.l.], 2021. Disponível em: <C:/Users/gabri/Downloads/brunobarbosa,+A+INCLUSÃO+DO+SURDO+-+revisto+03+marc.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2024.

BRASIL, L. Mercado de trabalho para PCDs. 2023. Disponível em: <https://jobconvo.com/blog/mercado-de-trabalho-para-pcds/#Como\_incluir\_PCDs\_na\_empresa>. Acesso em: 15 mar. 2024.

CARDOSO, F. H. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil\_03/LEIS/2002/L10436.htm>. Acesso em: 23 mar. 2024.

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

DANESI, M. C. Direitos Humanos Relacionados à Língua e à Cultura da Comunidade Surda: Aspectos Éticos. Ciência em Movimento, nº 19. Porto Alegre, 2008. Disponível em: <http://projutoredes.org/wp/wp-content/uploads/Direitos-humanos\_Marlene-Danesi.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2024.

DUARTE, C.R.S.; COHEN, R. Proposta de metodologia de avaliação da acessibilidade aos espaços de ensino fundamental. Anais NUTAU: demandas sociais, inovações tecnológicas e a cidade. São Paulo, USP, 2006.

FARIAS FILHO, M. C.; ARRUDA FILHO, E. J. M. Planejamento da pesquisa científica. São Paulo: Atlas, 2018.

FRANÇA, A. C. L. Prática de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos. 1º ed.; 13. reimpr. São Paulo: Atlas, 2015.

FERNANDEZ. Deficiência e trabalho: uma experiência de estágio em psicologia organizacional e do trabalho. 2012. Disponível em: <<https://editorarevistas.mackenzie.br/index.php/cpgdd/article/view/11187>>. Acesso em: 16 mar. 2024.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ICOM. Acessibilidade para surdos, lei de inclusão e tecnologia. 2021. Disponível em: <<https://www.icom.app/2021/06/22/acessibilidade-para-surdos/icom>>. Acesso em: 15 mar. 2024.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. Fundamentos de Metodologia Científica. 9ª ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MAGNO, R. As dificuldades da pessoa surda na sociedade brasileira. JusBrasil, 2021. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/as-dificuldades-da-pessoa-surda-na-sociedadebrasileira/1176514129>>. Acesso em: 23 mar. 2024.

PEREIRA, M. C. da C. et al. Libras: conhecimento além dos sinais. 1. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

PONTELO, J. F.; CRUZ, L. A. M. Gestão de pessoas: manual de rotinas trabalhistas. 7. ed. Brasília: Senac/DF, 2014.

SANTOS, N. J. M. Os diferentes métodos utilizados ao longo da história da educação dos surdos no Brasil: da fundação do Instituto Nacional de Educação de Surdos aos dias atuais. In: ENCONTRO DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO EM ALAGOAS, 6; ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE POLÍTICA E ADMINISTRAÇÃO EM EDUCAÇÃO, 1, 2006, Alagoas. Anais... Alagoas, 2006. Disponível em: <<https://www.eneq2016.ufsc.br/anais/resumos/R1932-1.pdf>>. Acesso em: 23 mar. 2024.

SILVA, G. C.; ABREU, S. E. A. A escola bilíngue e a aquisição da cultura surda. Anápolis: GO, 2018. Disponível em: <<http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/1464/1/TCC%20PDF%20-%20C%20C3%B3pia.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2024.

SKLIAR, C. Educação & exclusão: abordagens sócio-antropológicas em educação especial. Porto Alegre: Editora Mediação, 1997.

SOUZA, M. Z. de A.; SOUZA, V. L. de. Gestão de pessoas: uma vantagem competitiva? Rio de Janeiro: FGV Editora, 2016.

STROBEL, K. L. A visão histórica da inclusão dos surdos nas escolas. Educação temática digital, v. 7, n. 2, p. 244-252, Campinas, SP, 2008. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/315998001\\_A\\_visao\\_historica\\_da\\_inexclusao\\_dos\\_surdos\\_nas\\_escolas](https://www.researchgate.net/publication/315998001_A_visao_historica_da_inexclusao_dos_surdos_nas_escolas)>. Acesso em: 25 mar. 2024.

STROBEL, K. L. Projeto de mestrado Surdos: Vestígios Culturais não registrados na História. Florianópolis: UFSC, 2008.

VAZ DE CARVALHO, P. Breve história dos surdos, no mundo e em Portugal. 1ª ed. Lisboa: Surd'Universo, Livraria Especializada, 2007.

VILAS BOAS, A. A.; ANDRADE, R. O. B. Gestão Estratégica de Pessoas. 1ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009.

WEIZENBAUM, J. ELIZA — A computer program for the study of natural language communication between man and machine. *Communications of the ACM*, v. 9, n. 1, p. 36-45, Jan. 1966. Disponível em: <<https://dl.acm.org/doi/10.1145/365153.365168>>. Acesso em: 10 abr. 2023.

WILCOX, S.; WILCOX, B. Winning the Loebner's. Brillig Understanding Inc, 2014. p. 01-17. Disponível em: <<http://brilligunderstanding.com/Winning.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2023.

ZACHARIAS, M.; FIGUEIREDO, K. F.; ALMEIDA, V. Determinantes da satisfação dos clientes com serviços bancários. *RAE electron.*, São Paulo, v. 7, n. 2, dez. 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/raeel/a/X8g6F7f7YVdDv3fjwzjzfXK/>>. Acesso em: 19 maio 2023.