

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

**INCLUSÃO DE SURDOS NAS ORGANIZAÇÕES BRASILEIRAS:
UM ESTUDO DE CASO EM CARUARU**

EDJANE CARLA SILVA

CARUARU
2015

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

**INCLUSÃO DE SURDOS NAS ORGANIZAÇÕES BRASILEIRAS:
UM ESTUDO DE CASO EM CARUARU**

EDJANE CARLA SILVA

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado à Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial, para obtenção do grau de bacharel em Administração de Empresas, sob orientação do Professor Francisco Carlos Lopes da Silva.

CARUARU
2015

Catálogo na fonte:
Bibliotecária - Simone Xavier CRB/4-1242

S586i Silva, Edjane Carla.
Inclusão de surdos nas organizações: um estudo de caso em Caruaru. / Edjane Carla Silva. - Caruaru: O Autor, 2015.
66f. : il. ; 30 cm.

Orientador: Francisco Carlos Lopes da Silva.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2015.
Inclui referências bibliográficas

1. Inclusão. 2. Surdos - Caruaru. 3. Responsabilidade social da empresa. 4. Legislação. I. Silva, Francisco Carlos Lopes da. (Orientador). II. Título

658 CDD (23. ed.) UFPE (CAA 2015-160)

EDJANE CARLA SILVA

**INCLUSÃO DE SURDOS NAS ORGANIZAÇÕES BRASILEIRAS:
UM ESTUDO DE CASO EM CARUARU**

Este trabalho foi julgado, adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste.

Caruaru, 28 de julho de 2015.

Prof. Dr. Cláudio José Montenegro de Albuquerque.
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

Orientador Prof. Dr. Francisco Carlos Lopes da Silva
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Prof.^a Andrezza Rodrigues Nogueira
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Prof.^a Dr.^a Silvana Medeiros Costa
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

CARUARU 2015

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a todos os meus familiares e amigos, em especial a minha mãe Maria José da Silva, que me incentivou e esteve sempre presente em minhas conquistas. E, também ao meu orientador e professor Francisco Carlos Lopes da Silva.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, arquiteto do universo, ao meu orientador e professor Francisco Carlos Lopes, pelo incentivo e atenção.

Às professoras Andrezza Rodrigues Nogueira e Silvana Medeiros Costa, por fazerem parte da banca examinadora desse trabalho.

Às duas organizações estudadas, UNIMED e o supermercado Pague Menos, que me permitiram realizar a pesquisa.

Ao intérprete de LIBRAS, Otávio Washington Lima Silva que também me ajudou na entrevista com as PCDA's.

E, á minha grande amiga Diana Cibele de Assis. Enfim, a todas as pessoas que de uma forma ou de outra me apoiaram e contribuíram para a minha formação pessoal e profissional.

RESUMO

No Brasil há um grande número de pessoas com deficiência auditiva (PCDAs) que necessitam do direito ao trabalho e desenvolvimento profissional como direito de cidadania e forma de inclusão social. Porém, as organizações também sentem dificuldades para contratar e manter PCDAs no seu quadro de colaboradores. Em contrapartida, a partir das várias leis criadas no país a partir da Constituição Federal de 1988 vem crescendo a inclusão de deficientes nas organizações. Esse trabalho tem como tema de estudo analisar as dificuldades das organizações estudadas para promover a inclusão e permanência de PCDAs em seu quadro formal de trabalho. Para investigar essa realidade fez-se um estudo de caso nas organizações Unimed e no Supermercado Pague Menos, ambas situadas no município de Caruaru- PE, nas quais foi realizada uma entrevista semi-estruturada com os PCDAs e os gestores de Gestão de Pessoas (GP). Para fundamentar teoricamente o estudo, fez-se uma revisão literária sobre a inclusão de PCDAs nas organizações no contexto brasileiro. Os resultados da pesquisa indicam que com a Lei de Cotas, as PCDAs, estão sendo incluídos no âmbito organizacional, passando a adquirir destaque nas relações trabalhistas. Contatou-se organizações que capacitam os PCDAs para o mercado de trabalho, ações de busca de competência e habilidades no trabalho, ações de integração ao grupo de trabalho e ações de conhecimento dos valores da organização realizadas pelas próprias pessoas. Além do mais, as organizações investigadas estão exercendo seu papel de Responsabilidade Social Empresarial (RSE) ao promover a inclusão e gestão da diversidade. Entretanto, as ações de GP precisam ser mais bem sistematizadas além de considerar as habilidades e proporcionar oportunidades do PCDA galgar uma função melhor. Mais uma vez consta-se que é preciso valorizar o trabalho dessas pessoas, pois também possuem as mesmas capacidades que os outros colaboradores.

Palavras-chave: Inclusão; pessoas com deficiência auditiva; legislação e Responsabilidade Social Empresarial.

ABSTRACT

In Brazil there are a lot of people with hearing loss (PCHDs) they need the right to work and professional development as a right of citizenship and a means of social inclusion. however, organizations also experience difficulties in hiring and retaining PCHDs in its workforce. In contrast, from the various laws enacted in the country from the Federal Constitution of 1988 has grown to include disabled in organizations. This work is the subject of study to analyze the difficulties of the organizations studied to promote the inclusion and retention of people in their formal frame work. To investigate the reality became a case study in Unimed organizations and Pay Less Supermarket, both located in the municipality of Caruaru- PE, in which a semi-structured interview, with PCHDAs and managers of personnel management was held (GP). To theoretically support the study, there was a literature review on the inclusion of pcdas in organizations in the Brazilian context. The survey results indicate that with the quota act, PCHDA, are being included in the organizational context, starting to acquire prominence in labor relations. Contacted to organizations that empower PCHDs for the labor market, search actions of competence and skills on the job, integration of actions to the working group and knowledge of actions of the organization's values held by the people themselves. Moreover, the surveyed organizations are playing their role as Corporate Social Responsibility (CSR) to promote inclusion and diversity management. however, the GP actions need to be better systematized in addition to considering the skills and provide the PCHD opportunities climb better function. once again shown that it is necessary to value the work of these people, they also have the same capabilities as the other employees

Keywords: Inclusion; people with hearing disabilities; legislation and Corporate Social Responsibility

LISTA DE SIGLAS

PCD - Pessoa com Deficiência.....	9
LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais.....	9
PCDA - Pessoa com Deficiência Auditiva.....	9
RSE - Responsabilidade Social Empresarial.....	10
ONU- Organização das Nações Unidas.....	18
OIT - Organização Internacional do Trabalho.....	19
OMS - Organização Mundial de Saúde.....	19
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.....	19
MEC - Ministério da Educação.....	27
Db – Decibéis.....	25
GP -Gestão de Pessoas.....	30
APODEC - Associação dos Portadores de Deficiência de Caruaru.....	41
CEELI - Centro Educacional em Libras.....	43
ASSC - Associação dos Surdos de Caruaru.....	43
COMUD - Conselho Municipal em Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência.....	43
CAPD - Centro de Apoio às Pessoas com Deficiência.....	43
APODEC - Associação dos Portadores de Deficiência de Caruaru.....	43
ONG - Organização Não-Governamental.....	45

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
1.1.1	Objetivos	10
1.1.2	Geral	10
1.1.3	Específicos	10
1.2	Justificativa	10
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	13
2.1	Pessoa com Deficiência: Inclusão e Legislação na Sociedade Brasileira	13
2.1.1	Importância da Responsabilidade Social Empresarial para a Inclusão do Profissional Deficiente	28
2.1.2	Pessoa com Deficiência e Trabalho	19
3	INCLUSÃO DE DEFICIENTES NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL	21
3.1	Pessoas com Deficiência Auditiva: A Busca pela Inclusão no Mundo do Trabalho	25
3.1.1	Estratégias de Gestão das Organizações Diante da Contratação de Deficientes Auditivos	30
4	METODOLOGIA	32
4.1.1	Método	32
4.2	Delimitação e Local de Pesquisa	33
4.2.1	Técnicas de Coleta de Dados	33
5	ANÁLISE DE CONTEÚDO	35
5.1	Pesquisa de Campo	36
5.2	Análise e Interpretação dos Dados	38
5.2.1	Discussões dos Resultados	39
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
	REFERÊNCIAS	46
	APÊNDICE A	53
	APÊNDICE B	55
	ANEXO A	56

1 INTRODUÇÃO

Historicamente, o Brasil possui desigualdades sociais, culturais e econômicas que repercutem até hoje no modo como nossa sociedade se comporta. Porém, com o novo paradigma da inclusão das pessoas com deficiência (PCD) e pela busca da igualdade de raça, sexo e classe social, o país está mais atento a essas questões, tornando um direito adquirido no cenário brasileiro.

E, as organizações precisam estar atentas não só as suas responsabilidades econômicas e legais, mas também as suas responsabilidades sociais. Por isso, elas devem ter um papel relevante nessas questões, adotando um modelo de produção e consumo que inclua o desempenho ambiental e social como elementos a serem objetos de consideração das estratégias empresariais.

No que tange à inclusão no mercado de trabalho, é necessário assegurar as condições de interação das PCDs com os demais colaboradores da organização e com todos os parceiros e clientes com os quais lhes caiba manter relacionamento. Não se trata apenas de contratar PCDs, mas oferecer a possibilidade para que possam desenvolver seus talentos e permanecer na organização, atendendo aos critérios estabelecidos.

Dessa forma, se a sociedade não souber lidar com as diferenças especiais, a PCD permanecerá sendo excluída, e nosso país continuará nutrindo os moldes de desigualdade social, cultural e econômica dos primórdios de nossa história.

Já em relação à inclusão da pessoa com deficiência auditiva (PCDA) no mercado formal de trabalho, objetivo desse estudo, é uma preocupação que vem adquirindo espaço na sociedade, hoje um pouco mais focada à diversidade humana.

Quando há contratação de PCDA, é necessário que toda a organização se esforce para incluir o deficiente naquele ambiente, pois a maior dificuldade encontrada pelas PCDAs é na comunicação. Deve haver um intérprete de língua brasileira de sinais (LIBRAS) para realizar treinamento com os funcionários, para que haja um mínimo de comunicação. Dominar a LIBRAS permite às PCDAs ter maior autonomia, independência social e cidadania.

As organizações que resolvem se comprometer com a responsabilidade social devem compreender que as PCDs quando recebem condições de trabalho que respeitem suas

qualificações, habilidades e limitações são tão produtivas quanto qualquer outro trabalhador. Porém se torna um trabalhador bem mais motivado e comprometido e essa motivação e ética influencia diretamente na organização.

Em virtude desse novo comportamento, a pesquisa visa demonstrar a responsabilidade social empresarial (RSE) quando realiza a inclusão da PCDA no mercado de trabalho, assim como demonstrar os resultados e implicações dessa inclusão social dentro da organização. Em vista do contexto apresentado acima, o presente projeto tem como pergunta de pesquisa:

Quais as dificuldades das organizações estudadas para promover a inclusão e permanência de pessoas surdas em seu quadro formal de trabalho?

1.1.1 Objetivos

1.1.2 Geral

Essa pesquisa terá como objetivo:

Analisar as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência auditiva para se inserir e se manter no mercado de trabalho.

1.1.3 Específicos

- Discutir a importância da inclusão no mundo do trabalho de pessoas com deficiência auditiva;
- Identificar os principais problemas enfrentados na organização para contratar e manter pessoas com deficiência auditiva;
- Sugerir melhorias para a inclusão profissional de surdos nas organizações.

1.2 Justificativa

Este trabalho tem como ponto de partida a experiência da pesquisadora que fez um curso básico de LIBRAS e percebeu o quão é importante para uma administradora aprender essa língua para o seu exercício profissional assim como a necessidade de enxergá-la como a segunda principal língua do Brasil. Vale ressaltar que esta forma de linguagem é rica, completa, coexiste com as línguas orais, mas é independente e possui estrutura gramatical própria e complexa, com regras fonológicas, morfológicas, semânticas, sintáticas e pragmáticas. É lógica e serve para atingir todos os objetivos de forma rápida e eficiente na exposição de necessidades,

sentimentos, desejos, servindo plenamente para alimentar os processos mentais. (QUADROS, 2006).

Com essa compreensão, parte-se do pressuposto que a LIBRAS favorece a inclusão das PCDA's no mercado de trabalho; gera um espaço de configuração das relações sociais mais justas onde também é possível exercer a cidadania. Por meio do exercício profissional, os sujeitos surdos podem conquistar sua autonomia e se incluir à sociedade (KLEIN, 1998). Em vista disso, foram ampliados os contatos de amizade, pois, conhecia pessoas surdas, mas não sabia como me dirigir a elas. Desse modo, a língua de sinais tem função unificadora no mundo dos surdos e, ao mesmo tempo, separa os surdos do mundo das pessoas ouvintes (SACKS, 1998).

Nesse sentido, pensar na inclusão social das PCDA's requer transformações que vão além da superação do preconceito e da discriminação. Agora, não há mais tanta dificuldade de comunicação, passando assim, a conviver mais dentro desse universo.

O valor fundamental da linguagem está na relação em que as pessoas se fazem entender umas às outras. Quando se compartilha experiências de forma eficaz é possível reconhecer as percepções de dor ou prazer expressas pelo outro, por meio de aspectos verbais e não-verbais da comunicação (SILVA, 2004).

Logo depois, a pesquisadora pagou uma cadeira da faculdade e o professor passou um trabalho para que fosse elaborado um artigo sobre a responsabilidade social. Então, pesquisou-se sobre a inclusão de PCDA's nas organizações. Assim, pode-se avaliar as grandes dificuldades que as PCDA's sofrem para conseguir uma vaga de emprego e quando conseguem, se sentem excluídas no seu próprio ambiente de trabalho. Além do mais, por se tratar de um estudo recente, observou-se que há poucos estudos acadêmicos sobre a inclusão de PCDA's nas organizações e, principalmente auditivas. Por isso, também, um dos motivos para a realização desse estudo.

Contudo, as organizações também apresentam muitas dificuldades em contratar e manter o PCDA, uma vez que muitas escolas e cursos técnicos não estão preparados para capacitar o surdo, aonde muitas organizações utilizam desse fato para indicar o despreparo dos surdos para o mercado de trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Essa seção consiste em embasar por meio de conceitos de diversos autores aspectos teóricos da pesquisa. A fundamentação teórica apresentada servirá de base para a análise e interpretação dos dados coletados na fase de elaboração do relatório final. Dessa forma, os dados apresentados devem ser interpretados à luz das teorias existentes (MELLO, 2006). Assim, serão apresentadas as bases teóricas para a discussão do tema estudado.

2.1 Pessoa com Deficiência: Inclusão e Legislação na Sociedade Brasileira

O processo de inclusão surgiu na década de 1980 e está em grande discussão nos dias atuais. Com isso, surgiu a concepção de que a família e a sociedade devem adaptar-se às necessidades de todas as pessoas, sejam elas deficientes ou não. A imagem do PCD é de alguém que possa desenvolver e exercer sua cidadania, com autonomia e liberdade, numa sociedade na qual ela tem direitos e sobre a qual tem deveres (SANTOS, 2003).

O termo inclusão social é utilizado em variados contextos sociais, como econômico, étnico e deficiência. Mas é em relação ao PCD que esse termo ganha destaque, seja à inclusão nas escolas de ensino regular ou no mercado de trabalho.

Conceitua-se a inclusão social como o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão social constitui então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos (SASSAKI, 1997; p. 150).

São diversas as concepções sobre o que é deficiência, que são levadas em consideração as contingências históricas, sociais e espaciais. [...] isto é, depende das condições espaciais, históricas e sociais em que a pessoa com deficiência vive e trabalha (FREUND, 2001, KITCHIN, 1998, OMOTE, 1996).

As concepções de deficiência “são modos de pensamento construídos ao longo da história, não necessariamente fundados em informações e conhecimentos racionais, que

oferecem os elementos utilizados para a qualificação das pessoas com deficiência e as justificativas para as ações em relação a elas” (CARVALHO - FREITAS, 2007, p. 75).

São muitas as formas de exclusão da PCD, aonde poucas oportunidades são oferecidas a essa classe. Confundem-se as limitações relativas à vida diária (se alimentar, se cuidar, higiene pessoal) com as limitações relativas à vida social (estudar, namorar, conseguir um emprego etc. (PASTORE, 2001).

Por outro lado, a inclusão social, nas suas diferentes faces, por meio de políticas públicas, deve favorecer a integração dos indivíduos aos meios sociais, anulando o preconceito. O preconceito é caracterizado por uma atitude de hostilidade nas relações interpessoais, dirigida contra um grupo inteiro ou contra os indivíduos pertencentes a ele e que preenche uma função irracional definida dentro da personalidade (JAHODA; ACKERMAN, 1969).

O marco temporal apoia-se na promulgação da Constituição Brasileira, no ano de 1988. A partir de então ocorreram mudanças no âmbito legal, cujo objetivo era o de assegurar às PCDs o acesso ao mercado de trabalho formal.

A Constituição Brasileira de 1988 assegura:

Art. 7º São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:

XXXI - proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência;

Art. 37. A administração pública direta, indireta ou fundacional, de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, também, ao seguinte:

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão. (CF/88)

A partir da Carta Magna, tem-se a Lei Federal n. 8112, de 11 de dezembro de 1990, que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civil da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Em seu art. 5º §2º esta lei assegura que:

Às pessoas portadoras de deficiência é assegurado 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.

Do ponto de vista legal, o Brasil vem avançando, a Lei nº 8213/1991, denominada Lei de Cotas, é um importante apoio que a PCD tem para lutar por um acesso digno ao mercado de trabalho.

Art. 93. A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados.....	2%;
II - de 201 a 500.....	3%;
III - de 501 a 1.000.....	4%;
IV - de 1.001 em diante.	5%

Outras medidas foram adotadas nas instâncias Federal, Estaduais e Municipais, asseguradas pela Constituição Brasileira, tentando garantir a inclusão das PCDs no cotidiano familiar, coletivo e institucional.

O Brasil possui leis que garantem às pessoas com deficiência o acesso ao trabalho. Dentre elas, a criação da Lei 8.213 de 24 de julho de 1991 que dá condições da pessoa com deficiência auditiva ser inserido em empresas públicas ou privadas, sem discriminação, fixando de 2% a 5% das vagas nas empresas com mais de 100 funcionários (BRASIL, 1999 a; 1999 b, p. 82).

No que se refere a Caruaru, local do estudo, foi sancionada a Lei 5131/12, que oficializa e reconhece a LIBRAS no município.

Merece destaque, a Lei Federal 8.160/1991 dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a acessibilidade e identificação de PCDA's.

Artigo 1º - “é obrigatória a colocação, de forma visível do “Símbolo Internacional de surdez” em todos os locais que possibilitem acesso, circulação e utilização por pessoas portadoras de deficiência auditiva, e em todos os serviços que forem postos à sua disposição ou que possibilitem seu uso”.

Portanto, as leis supracitadas são instrumentos que o Estado criou para a eliminação de posturas discriminatórias da sociedade em detrimento desses indivíduos. Esse tipo de legislação tem o intuito de garantir a inclusão dos PCDs no mercado de trabalho (ALVES, 1992).

Porém, a Lei de Cotas não possibilita acesso pleno dessa população, uma vez que há nela o predomínio de baixa escolaridade e pouca qualificação profissional (BITTENCOURT; FONSECA 2011). Vale salientar que muitas vezes, as PCDs se deparam com uma série de dificuldades, como a falta de apoio familiar, dificuldade no acesso à educação, ausência de estrutura adequada para a sua mobilidade e a ausência de qualidade nos meios de transporte.

Partindo para a mobilidade urbana, a situação ainda é muito precária, apesar de existirem leis que protejam as PCDs assim como a Lei nº 10.098/2000 que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade ou com mobilidade reduzida.

Portanto, do ponto de vista legal, a partir de 1988, foram criados mecanismos que objetivam assegurar a absorção de trabalhadores com deficiência pelo mercado de trabalho.

Neste cenário, constata-se que a partir dessas legislações, e das ideias discutidas pelos profissionais da área sobre a inclusão e profissionalização aumentou a preocupação com a responsabilidade social das organizações nesse processo.

O conceito “responsabilidade social” suscita uma série de interpretações, para alguns, uma ideia de obrigação legal ou de responsabilidade; para outros, é um dever fundamentado na confiança entre as partes, que impõe às empresas padrões alto de comportamento acima do cidadão médio (ASHLEY, 2002).

2.1.1 A Importância da Responsabilidade Social Empresarial para a Inclusão do Profissional Deficiente

Atualmente tem sido muito debatido sobre as responsabilidades das organizações perante a sociedade como um todo e até o mundo, hoje cada vez mais globalizado. Segundo Ashley (2005), o que está ocorrendo é mais do que mera resposta dos negócios às novas pressões sociais e econômicas criadas pela globalização. Ainda, Coutinho e Soares (2002) ressaltam que, devido ao agravamento de problemas sociais e ambientais por todo o planeta (desemprego, exclusão, poluição, exaustão de recursos naturais) e à dificuldade dos governos em solucioná-los, as forças da sociedade estão passando por um processo de reorganização.

É a partir desse contexto, que as organizações sentem a pressão para adotarem uma postura socialmente responsável dos seus negócios, ou seja, a RSE. A questão da responsabilidade social é uma forma de filosofia de gestão das organizações. Começou a se fortalecer nos Estados Unidos na década de 1960 devido ao aumento das contestações sociais de vários movimentos da sociedade civil (INTERCOM, 2002).

Eduardo Toamasevicius Filho entende por RSE a “integração voluntária de preocupações sociais e ambientais por parte das empresas nas suas operações e na interação com a comunidade [...]” (1992, p. 46). RSE é hoje uma forma de filosofia de gestão de empresas (INSTITUTO ETHOS, 2002). Para Kunsch (1997), a definição de responsabilidade social são as obrigações da empresa para com a sociedade.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social define que SER é:

[...] a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais que impulsionem o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais. (INSTITUTO ETHOS, 2015, p. 35).

O principal motivo para uma organização ser socialmente responsável é que isso proporciona a ela consciência de si mesma e de suas interações na sociedade (ASHLEY, 2005). A responsabilidade social pode ser o elemento, ou um dos elementos para servir de eixo entre as organizações e os demais interessados (conhecidos como *stakeholders*) (GOMES; MORETTI, 2007). Portanto, as responsabilidades das organizações perante seus funcionários, acionistas, clientes, enfim, todos os *stakeholders*, estão cada vez mais tomados no sentido global, incluindo a sociedade como um todo, mediante a preocupação com atividades empresariais socialmente responsáveis (ASHLEY, 2002). Hitt (2002) define *stakeholders* como indivíduos e grupos capazes de afetar e de serem afetados pelos resultados estratégicos alcançados.

Todas as organizações, mesmo aquelas sem fins lucrativos, as comunidades locais e até mesmo os indivíduos precisam expandir sua atuação, assumindo responsabilidades e criando oportunidades de interação e de crescimento para todos os que são afetados por suas atividades. Portanto, a responsabilidade social deixou de ser uma questão circunstancial para integrar um sistema de gestão de organizações mais modernas (SENAC, 2002).

No Brasil, segundo Medeiros (2010), a RSE ganhou relevância na pauta das discussões dos empresários brasileiros apenas nas duas últimas décadas, ou seja, a partir dos anos 90, [...].

A década de 1990 pode ser tida com um marco na história da ação social empresarial no Brasil. Antes dessa década, ela já existia no país, porém de forma pontual, difusa e, sobretudo, atrelada ao espírito humanitário do dono da empresa. A partir de 1990, ela ganha novo vigor, tanto em termos quantitativos – é cada vez maior o número de empresas praticando ação social -, quanto qualitativos – a ação social vem se tornando estruturada, com vistas a assumir caráter estratégico para a empresa. Também só agora começaram a se desenvolver trabalhos acadêmicos e pesquisa nessa área, motivados pelo duplo interesse que ela vem despertando: por ser um fenômeno organizacional novo no contexto brasileiro; e pelo potencial de parceria com o Estado para a solução dos problemas sociais em nosso país (MEDEIROS, 2010. p. 71-72 apud RODRIGUES, 2005, p. 54).

Para poder garantir uma sociedade justa que possa oferecer oportunidade a todos, sem exceção, é de extrema importância que as organizações se comprometam em promover total assistência para pessoas com e sem deficiência. Entretanto, as organizações podem utilizar de diversas ações direcionadas para o desenvolvimento de programas e projetos de inclusão social

para as PCDs. Ashley *et al.*, destaca que a responsabilidade social “[...] agrega um caráter de integração entre a empresa e a sociedade, tendo a prática social e a valorização humana como responsáveis pelo desenvolvimento do público interno e externo, ou seja, pelo desenvolvimento da própria empresa”. (2004, p. 86).

A organização socialmente responsável possui a capacidade de levar em consideração os interesses de diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores e comunidade) e conseguir integrá-los ao planejamento das suas atividades, atendendo às necessidades de todos e não somente dos acionistas ou proprietários. Conforme Zenone (2006), as organizações têm de ir além das obrigações trabalhistas. Elas devem criar um ambiente de parceria e alinhar objetivos estratégicos dos colaboradores. Deve pensar, ainda, no investimento do desenvolvimento pessoal do público interno, para o bem estar de seus colaboradores.

É perceptível que, em alguns ambientes organizacionais têm ocorrido muitas ações e movimentos destinados a melhorar o acesso de PCDs aos serviços, ao esporte, ao lazer, e ao desenvolvimento profissional. A prática inclusiva de deficientes nos vários seguimentos sociais se tornou uma questão relevante diante das organizações, pois, às que priorizam esse público adquirem reconhecimento e credibilidade por parte da sociedade. Para Tinoco (2009), a RSE pressupõe o reconhecimento da comunidade e da sociedade como partes integrantes da organização, que possuem necessidades a serem atendidas.

Com essa compreensão, a inclusão social de PCDs pode ser considerada com uma expressão da responsabilidade social de uma organização, pois não só beneficia os mesmos, propicia também para as organizações maior produtividade e bem-estar para as pessoas, ou seja, benefícios para a sociedade como um todo.

Defende-se que embora as empresas não possam se apropriar direta e imediatamente de benefícios que elas produzam ao se engajarem em atividades sociais, elas se beneficiam de diversas formas dos resultados destas atividades. (ZAIRO B. CHEIBUB E RICHARD M. LOCKE, 2008, p. 12.).

Além do mais, o direito ao trabalho do PCD é muito mais do que ganhar dinheiro para sua sobrevivência, é também aumentar a sua dignidade, cidadania, sentir-se útil e produtivo.

A pessoa com deficiência quer mental (quando possível) quer física, tem direito ao trabalho, como qualquer indivíduo. Nesse direito está compreendido o direito à própria subsistência, forma de afirmação social e pessoal do exercício da dignidade humana. O trabalho pode tanto se desenvolver em ambientes protegidos (como as

oficinas de trabalho protegidas), como em ambientes regulares, abertos a outros indivíduos (ARAÚJO, 2001, p. 43).

Portanto, o trabalho para as PCDs é de suma importância para o processo de socialização, do sentir-se útil e de contribuição para a sociedade. O que se conclui é a afirmação da importância das organizações de incluir pessoas com PCDA, física, mental, múltipla e visual no mercado de trabalho. Para Lancilloti (2003) o que parecia, em princípio, um objetivo inquestionável, adquiriu outros contornos, a partir da compreensão do significado do trabalho na sociedade capitalista.

2.1.2 Pessoa com Deficiência e Trabalho

Da leitura do referencial teórico, procura-se discutir diversos conceitos utilizados para definir PCD.

Inicialmente, a fim de esclarecimento, a expressão destaca-se que o conceito pessoas portadoras de deficiência está em desuso e é questionado, pois as pessoas não portam as deficiências e sim, as deficiências estão nelas (COSTA, 2008).

Outra expressão utilizada “pessoas portadoras de necessidades especiais” categoriza pessoas que necessitam de tratamento diferenciado, como gestantes e idosos (COSTA, 2008).

Nesse estudo, optou-se pela terminologia pessoa com deficiência (PCD), usada internacionalmente e, também, essa expressão destaca a pessoa em detrimento de sua deficiência.

De acordo com a Resolução nº 2.542 da Organização das Nações Unidas (ONU), é considerada deficiente toda pessoa que possua anormalidade ou tenha sofrido perda de uma função fisiológica, anatômica ou psicológica que ocasione uma incapacidade para o desenvolvimento de uma atividade dentro do parâmetro de normalidade para o ser humano, podendo sua origem estar ligada a uma deficiência física, auditiva, visual, seja ela permanente ou temporária.

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRSIL, Decreto nº 6.949, 2009)

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), PCD é definida como:

[...] é indivíduo cujas perspectivas de obter emprego apropriado, reassumi-lo, mantê-lo e nele progredir são substancialmente reduzidas em virtude de deficiência física, auditiva, visual, mental ou múltipla devidamente reconhecida, agravadas pelas dificuldades locais de inclusão no mundo do trabalho (SECRETARIA INTERNACIONAL, 2000).

Segundo Ferreira (2009), o termo deficiência remete às ideias de falta, falha, carência, imperfeição, defeito, insuficiência. Essa seria a forma como uma grande parcela da sociedade enxerga um indivíduo com deficiência. E esse é o grande desafio que precisa ser observado e fiscalizado para que haja uma RSE que lute por uma sociedade igualitária em todos os seus direitos.

Como identificar a PCDA é um trabalho complexo, há diversas contradições provocadas pelo fato do tema ser objeto de estudo de diferentes profissionais, que a decodificam de maneira diversa. Do ponto de vista clínico, deficiência está relacionada à incapacidade de uma ou mais funções do indivíduo. Deficiência para a literatura econômica significa obstáculo a ser separada para melhor produzir (PASTORE, 2000).

A Organização Mundial da Saúde (OMS), em 1980, adotou uma classificação para o termo deficiência, na qual separa claramente os termos incapacidade e deficiência. O entendimento da definição de deficiência é importante para o gestor de pessoas enxergar que a deficiência não é um fator de exclusão profissional.

Atualmente, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), de acordo com as respostas dadas ao Censo 2010, 45.606.048 dos habitantes do Brasil apresentavam pelo menos uma deficiência, sendo destes, com deficiência auditiva 9.717.318 habitantes. Em Caruaru/PE, 7.379 mil pessoas afirmaram ser surdas, também segundo dados do IBGE de 2010.

O maior desafio para quem convive com o mercado de trabalho é a maneira de eliminar a falta de estímulos e de promover fatores que levem as organizações a terem interesse pela contratação de PCDs. Com algumas limitações, é possível afirmar que deficiência não é um problema individual – e sim uma decorrência social (PASTORE, 2000). Por isso, a grande importância da socialização, pois, com ela propicia a inclusão no âmbito organizacional.

Assim como os colaboradores, as organizações também precisam se adaptar às mudanças no ambiente de trabalho a fim de que todos contribuam para uma interação coesa e, conseqüentemente se motivem para o alcance dos objetivos estabelecidos pela organização.

3 INCLUSÃO DE DEFICIENTES NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

No estudo observou-se no contexto da responsabilidade social que a estratégia das organizações e gestores da área de pessoas é encaminhar a PCD para o mercado de trabalho, tendo em vista que o direito ao trabalho é para todos, direito de cidadania e deve ser perseguido como forma de inclusão social.

As PCDs enfrentam uma grande dificuldade ao tentarem ingressar no mercado de trabalho. O preconceito que existe dentro da sociedade em relação aos deficientes as colocam em uma posição de desvantagem perante os indivíduos que não possuem deficiência. Em muitos casos, poderiam exercer posições no mercado com total eficiência dentro de qualquer organização e em qualquer que seja seu cargo. No entanto, a própria sociedade acaba limitando a capacidade de desenvolvimento dos indivíduos por julgar que sua deficiência o torna incapaz de desenvolver atividades com habilidade e eficiência.

Várias pesquisas que analisam as dificuldades das PCDs para incluírem-se no mercado de trabalho têm concluído que existe falta acentuada de conhecimento em relação à capacidade de trabalho dessas pessoas e desconhecimento do que seja a deficiência (ANACHE, *et al*, 1996). Também as pesquisas internacionais identificam a discriminação das PCDs como dificuldades para o processo de inclusão (BATAVIA & SCHRINER, 2001).

A sociedade como um todo precisou se adaptar para incluir as PCDs, seja em infraestrutura, seja adaptando a própria mente. Em infraestrutura, criando rampas de acesso para os cadeirantes, sistema de leitura para cegos, linguagem de sinais para os surdos, além de adaptações em produtos, porque eles também são consumidores. Na mente, aceitando que existem pessoas que nascem com deficiências, que possuem direito de serem felizes, de se sentirem úteis, de possuírem sonhos e se sentirem capazes.

De acordo com Carvalho-Freitas, (2002), numa visão ampliada, entende-se por socialização organizacional o processo de aprendizagem de valores, crenças e formas de concepção do mundo próprio de uma determinada cultura organizacional. Esse processo pode ser identificado à aquisição de um *ethos* organizacional, tácito, não necessariamente expresso em palavras, que oferece ao agente as condições necessárias para discriminar como deve se portar e atuar, qual o grau de tolerância da organização para com as diferenças e divergências, que expectativas profissionais podem alimentar, que questões podem ser explicitadas, quando,

como e a quem se dirigir o que deve ser valorizado e o que deve ser esquecido ou, pelo menos, não problematizado explicitamente.

As organizações que resolvem se comprometer com a responsabilidade social devem compreender que as PCDs quando recebem condições de trabalho que respeitem suas qualificações, habilidades e limitações são tão produtivas quanto qualquer outro trabalhador, porém se torna um trabalhador bem mais motivado e comprometido e essa motivação e ética influencia diretamente na organização.

Com a flexibilização funcional um novo perfil de qualificação de força de trabalho parece emergir e, em linhas gerais, pode-se dizer que estão sendo postas exigências como: posse de escolaridade básica, de capacidade de adaptação a novas situações, de compreensão global de um conjunto de tarefas e das funções conexas, o que demanda capacidade de abstração e de seleção, trato e interpretação de informações. [...] são requeridas também a atenção e a responsabilidade. Haveria também um certo estímulo à atitude de abertura para as novas aprendizagens e criatividade para o enfrentamento de imprevistos. As formas de trabalho em equipe exigiria mais ainda a capacidade de comunicação grupal. (MACHADO, 1994, p. 15).

No processo de socialização organizacional das PCDs, são levadas em consideração, segundo Dubar (1997), três dimensões: biográfica, relacional e a organizacional.

Quadro 1: Síntese das principais características das dimensões organizacionais

DIMENSÃO BIOGRÁFICA	DIMENSÃO RELACIONAL	DIMENSÃO ORGANIZACIONAL
O foco é o indivíduo	Como o sujeito é identificado pelos outros	A organização e suas práticas de socialização no processo de inserção das PCDs
Considera-se a percepção da trajetória profissional, expectativas de inclusão no mercado de trabalho e o futuro profissional.	Minimização das barreiras sociais	Foca duas dimensões: as táticas organizacionais e as condições de trabalho
Táticas de socialização	As concepções de deficiência	

Fonte: DUBAR, (1997)

Com esse quadro podemos analisar que se as três dimensões organizacionais forem levadas em consideração no espaço organizacional, cada uma propiciará um estudo mais aprofundado para que haja uma distribuição por igual na prática da socialização e do desenvolvimento profissional das PCDs.

Estudos sobre a inclusão e gestão do trabalho de PCDs incluem-se no âmbito da diversidade, que nos últimos anos vem ganhando espaço como importante tema dos estudos organizacionais. Essa gestão passou a receber o nome de gestão da diversidade. A gestão da diversidade se distingue das ações afirmativas, em função de duas variáveis: os grupos atingidos e os efeitos nas organizações. Na ação afirmativa, os grupos atingidos são as minorias e os grupos discriminados, e as mudanças provocadas nas organizações são decorrências de pressões coercitivas externas, como a Lei de Cotas. Na gestão da diversidade, são atingidas todas as diferentes identidades, e a diversidade passa a ser vista como vantagem competitiva para a organização (ALVES; *et al*, 2004).

Em paralelo á gestão da diversidade, surge a questão das táticas de socialização das PCDs, que nessa pesquisa será analisado como as PCDs são vistas na organização e o seu processo de redução de algumas barreiras sociais. A minimização das barreiras sociais propicia às PCDs maior integração física, bem como a dissolução do preconceito e da discriminação no contexto social (MARQUES, 1999).

Contratar uma PCD apenas para cumprir a Lei, sem remover barreiras que facilitem o acesso dessa pessoa, contribui para aumentar o preconceito de que ela não possui competência laboral (TANAKA; MANZINI, 2005). O preconceito em torno da capacidade contributiva no contexto organizacional é um dos maiores obstáculos para a inclusão social (OMOTE, *et al*, 1987).

Uma das maneiras de incluir a PCD e, conseqüentemente, torná-la autônoma para realizar suas necessidades seria através do trabalho, direito social fundamental. Neste sentido, declara que “[...] numa sociedade em que os padrões são, cada vez mais, os da eficiência e da superioridade, a falta vai continuar sendo o que deve ser negado e escondido, o que deve ser camuflado pela ilusão da transparência [...]”. (d’Amaral 2004, p. 26). E continua: “A igualdade negada na definição pela falta atinge diretamente o deficiente, marca-o pela concepção de uma falta absoluta, pela definição de uma diferença insuperável, segrega definitivamente o diferente”. (2004, p. 26).

No mesmo sentido, Álvaro Ricardo Souza Cruz pondera:

O estereótipo do portador de deficiência se liga à própria denominação do mesmo: deficiente. Esta palavra se associa na psicologia de massas à ideia de incapacidade, de dependente, de pedinte e de mendicância. O deficiente é aquele que a sociedade considera digno de pena, o inútil e inválido que necessita da ajuda dos outros (CRUZ, 2005, p. 96).

È por esse e outros motivos que os mesmos sentem a dificuldade de se incluírem no mercado de trabalho, devido ao preconceito da parte da sociedade e às vezes os próprios deficientes que se limitam por acreditarem que não são capazes.

As pessoas com deficiência eram consideradas como fracas incapazes e lentas, ou seja, aqueles que não correspondiam ao parâmetro de existência e produção seriam "naturalmente" desvalorizados por evidenciarem as contradições do sistema, desvendando suas limitações (ARANHA, 2001, p.98).

A presença de PCDS no trabalho favorece a humanização e enriquece o ambiente cooperativo com visões e experiências diversificadas para as organizações. O que contribui para o processo de criação ou tomada de decisões. Segundo Amaral:

Quando se fala de integração de pessoas com deficiência fala-se [...] de sua inserção no mundo do trabalho, uma vez que essa é uma privilegiada faceta da vida do cidadão [...] A partir dessa ótica há que se pensar em todas as alternativas possíveis para que a inserção laboral de fato ocorra [...] esta parece ser uma das alternativas que contém em si a semente de maior satisfação de todos os protagonistas envolvidos, uma vez que possibilita a real inserção da pessoa num dos mais valorizados âmbitos de sua vida: o trabalho (AMARAL, 1996, p.165).

A inclusão da PCD no mercado de trabalho traz para o ser humano a possibilidade de recuperar o caráter de atividade vital do trabalho. Essa compreensão favorece as práticas em favor da profissionalização e encaminhamento de PCDs para o trabalho.

3.1 Pessoas com Deficiência Auditiva : A Busca Pela Inclusão no Mundo do Trabalho.

Cada vez mais, comenta-se em inclusão de PCDs na sociedade. Percebeu-se que elas não precisam “preparar-se” para a escola, o trabalho ou o lazer, mas a sociedade deve adaptar-se para atender às suas necessidades. A PCDA é tão antiga quanto o homem e que no decorrer dos séculos o que variou foi a forma como cada civilização se comportou diante do ser diferente, então se passa observar que o mesmo não precisa ser incluído, ele está incluído apesar de toda discriminação do qual sempre foi vítima. Incluso em uma sociedade discriminadora e preconceituosa, o deficiente auditivo assim rotulado passa a necessitar de

auxílio dos membros desta sociedade que o rejeita para sua sobrevivência o desenvolvimento. (SOARES, 1999).

Em primeiro lugar, a família exerce um papel essencial na vida desses indivíduos, porque ela é o primeiro contato social e também é responsável por introduzir a criança no meio social, mas a proteção exagerada ou exclusão das famílias pode por vezes dificultar a vida das pessoas que portam algum tipo de deficiência, pelo fato das famílias terem vergonha ou receio de seus filhos sofrerem algum tipo de preconceito ou exclusão social. Essa exclusão ou proteção excessiva pode tornar o indivíduo inseguro e em determinadas situações se sentirem incapazes e dependentes de seus familiares para realizar uma simples tarefa.

Outro aspecto importante diz respeito à educação, pois as crianças especiais ou deficientes assim como as outras crianças têm necessidades educativas. A educação possui uma significativa importância, pois é durante a aprendizagem que a criança interage com o ambiente, com os colegas e o professor.

O conjunto de leis brasileiras para garantir a oportunidade de estudo e trabalho em situação de igualdade às pessoas portadoras de deficiência com qualquer outro cidadão, é razoavelmente avançado em relação à maioria dos outros países. Entretanto, a realidade é bem diferente, pois é necessário haver uma preparação da sociedade para se adaptar também às deficiências e suas necessidades, que muitas vezes acarretarão em mudanças estruturais. (BOTINI, 2002, p. 23-24)

Conviver no universo das PCDs envolve uma mudança de paradigmas. Para os surdos, as mudanças acontecem quando são aceitos e respeitados em suas diferenças e contar com a presença de intérprete de LIBRAS, no atendimento aos surdos é exemplo de valorização das diversidades. LIBRAS é vista como forma de comunicação e expressão, com estrutura gramatical própria, constitui um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, provenientes das comunidades das PCDA's do Brasil e tem o apoio a Lei 10.436/2002. O Decreto Lei 3298/1999, em seu artigo 4º, inciso II, modificado através do Decreto 5296/2004, considera PCDA a pessoa que tem 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.

A busca pela inclusão dos surdos enfrenta muitas dificuldades em virtude da falta de informação e muitas das vezes algumas pessoas criticam as PCDA's, sem saberem que elas possuem uma linguagem, uma comunidade e que têm a mesma capacidade que os ouvintes. Ou seja, a surdez não as impede de serem atuantes na sociedade.

Em contrapartida, mesmo com obstáculos ainda a serem eliminados, foram desenvolvidos aplicativos brasileiros que servem como tradutores de LIBRAS, contribuindo para a comunicação com as PCDAs e podem ser incorporadas pelas organizações. Entre esses aplicativos, têm-se o *Hand Talk*, com mais de 400 mil usuários e o *ProDeaf*, baixado 450 mil vezes.

Recentemente foi apresentado outro aplicativo, também brasileiro, cujo nome é *Ludwing*, que usa imagens e vibração para tentar transmitir a experiência de ouvir música para as pessoas com deficiência auditiva. Por enquanto só existe o protótipo.

FIGURA 3.1- Imagens dos aplicativos tradutores de LIBRAS



Fonte: https://www.google.com.br/?gws_rd=ssl#q=imagens+de+apps+para+surdos

Todos esses aplicativos podem ser baixados gratuitamente e com o advento da tecnologia, tanto as PCDAs como os ouvintes podem usufruir dessa ferramenta como mais um meio de inclusão, colaborando até na comunicação dentro das organizações.

Do ponto de vista do trabalho e emprego, constata-se que as dificuldades enfrentadas pelas PCDs ao longo de sua vida são muitas e geralmente os limitam e oprimem, principalmente numa sociedade que tem como modelo o ser humano produtivo exigido pelo

sistema capitalista, que visa o lucro e uma maior produtividade em menor tempo possível. Mas foi no século XX que a sociedade capitalista passou por uma crise estrutural, que gerou uma reestruturação produtiva, e, com isso, houve uma transformação na concepção de trabalho.

[...] o homem passou a ser visto como um componente de uma força de trabalho e se viu transformado de indivíduo em trabalhador: o trabalho passou a significar um instrumento do valor e da dignidade humana, e a distinção entre este e a ocupação passou a ser solapada. (KRAWULSKI, 2011, p. 58)

Ricardo Tadeu Marques da Fonseca ressalta: “[...] a partir do trabalho o ser humano conquista sua independência econômica e pessoal, reafirma sua capacidade produtiva, exercita sua auto-estima e se insere na vida adulta definitivamente”. (2011, p.66).

Sandra Morais de Brito Costa pondera: “O direito ao trabalho constitui-se em direito da pessoa humana, e, significa a faculdade que cada homem tem de exercer uma atividade útil para si, sua família e a sociedade, mediante uma justa remuneração.” (2008, p. 39). No mesmo sentido, Gabriela Neves Delgado salienta que “no âmbito da vida real o trabalho deve revelar o homem em sua dimensão maior de ser humano”. (2006, p. 478).

Um dos principais obstáculos para facilitar e ampliar a inclusão no mercado de trabalho é a falta de formação de intérpretes de LIBRAS reconhecidos pelo Ministério da Educação (MEC), pois muitos desses profissionais aprendem LIBRAS em igrejas ou em associações. Problema este, que agrava a dificuldade de comunicação.

O intérprete constitui um elemento de importância primordial na educação dos surdos, na esfera de classes regulares, pois um profissional que atua nesse âmbito deve ser devidamente capacitado para dominar a LIBRAS, proporcionando aos surdos receber informações escolares em língua de sinais, abrindo-lhes oportunidades para que possam construir competências e habilidades na leitura e na escrita, tornando-se, portanto, letrados. (MENEZES, 2006, p. 56)

O PCDA deve ter acesso a todas as instâncias sociais e, a educação especial deveria se esforçar para formar, capacitar treinar os aprendizes à escola comum, ao aprendizado da LIBRAS e ao mercado de trabalho. A educação especial seria realmente uma mediação, só permanecendo nela os que realmente por razões da gravidade das síndromes, não pudessem participar do ensino regular. .

A inclusão da PCDA no mercado de trabalho faz com que ela adquira sua independência econômica e se sinta produtivo dentro da comunidade em que vive. No entanto, é preciso que haja uma mudança cultural do estereótipo imposto pela sociedade às PCDs oferecendo condições para que a inclusão seja produtiva.

[...] o Brasil dispõe de uma das mais avançadas legislações mundiais de proteção e apoio à pessoa com deficiência, contudo ainda há uma lacuna grande na sua aplicação prática, ainda arraigada de preconceitos e barreiras à sua integração no mercado de trabalho. (NERI, M. C.; CARVALHO, A. P.; COSTILLA, H. G., 2002, p. 68.).

Baseado nessa mudança cultural, Chiavenato (1999), afirma que a mudança é um aspecto essencial da criatividade e inovação nas organizações de hoje. A mudança está em toda parte: nas organizações, nas pessoas, nos clientes, nos produtos e serviços, na tecnologia, no tempo e no clima. A mudança é capaz de envolver todas as áreas de uma organização, tanto no aspecto físico como humano, “lidar com mudanças sempre envolveu comportamento, atitudes e sentimentos, a organização não deve abster-se desse fato ao abordar a inserção do portador de deficiência física” (RODRIGUES, *et al*, 2008 p.10).

Mudança é a transição de uma situação para outra diferente ou passagem de um estado para outro diferente. Mudança implica ruptura, transformação, perturbação, interrupção. O mundo atual se caracteriza por um ambiente dinâmico em constante mudança e que exige das organizações uma elevada capacidade de adaptação, como condição básica de sobrevivência. Adaptação, renovação e revitalização significam mudança. (CHIAVENATO, 2000, p.291).

Para Robbins (2002), a cultura é a argamassa social que ajuda a manter a organização coesa, fornecendo os padrões adequados para aquilo que os colaboradores vão fazer ou dizer. Com isso, o clima organizacional flui diretamente na motivação da equipe, no seu grau de satisfação e, conseqüentemente, na qualidade de seu trabalho. Segundo Chiavenato (2002) o clima organizacional envolve um amplo e flexível cenário de influência ambiental sobre a motivação.

Portanto, é essencial que as organizações pensem na inclusão e se adaptem a essa nova realidade, promovendo práticas que reduzam as desigualdades sociais. Ou seja, que tenham atos de uma organização socialmente responsável.

3.1.1 Estratégias de Gestão das Organizações Diante da Contratação de Deficientes Auditivos

Mediante a aplicação de políticas direcionadas para o cumprimento da responsabilidade social, algumas organizações passaram a demonstrar compromisso e consciência social e,

portanto, com o bem-estar da coletividade e com o desenvolvimento social. Ou seja, as organizações atualmente não cumprem apenas sua função econômica, mas também o seu papel social perante a sociedade.

Neste sentido,

A busca incessante do lucro, por si só, não mais atende às necessidades econômico-sociais da atualidade. Essa visão antiquada da empresa capitalista não mais pode permanecer numa economia global. A empresa, para sua própria subsistência, precisa por em prática atividades diversas daquelas que até pouco tempo eram consideradas suficientes para a sua manutenção, ou seja, as diretamente relacionadas à produção de riquezas e obtenção de lucro. A postura dessa instituição necessita se adaptar à nova realidade mundial como uma maneira de se perpetuar. Caso contrário, tornar-se-á insustentável sua conservação. (ARNOLDI, P. R. C.; MICHELAN, T. C. C., 2000, p. 159).

Alexandre Husni demonstra que: “[...] parece-nos que existe possibilidade real e não ideal de se harmonizarem interesses em conflito aparente, de tal forma que se possa tanto caminhar na busca da lucratividade esperada, como também no cumprimento da função social empresarial.” (2007, p.80).

Através da responsabilidade social, as organizações se tornam reconhecidas e, conseqüentemente, são valorizadas com o reconhecimento de seus consumidores e comprometimento dos seus colaboradores, gerando retorno financeiro e destaque no mercado, o que torna a RSE como mais um meio de estratégia de gestão.

As ações de adequação das condições e práticas de trabalho são elementos cuja presença ou ausência modificam a relação de forças entre pessoas com e sem deficiência nas organizações. Contemplam tanto modificações no espaço concreto de trabalho quanto implementações de práticas específicas que visam dar condições de igualdade no trabalho às pessoas com deficiência (CARVALHO-FREITAS, 2007). Há três fatores referentes às ações de adequação das condições e práticas de trabalho:

- Fator 1 – Sensibilização: este fator focaliza a percepção das pessoas em relação às ações da empresa no sentido de sensibilizar as chefias e funcionários para a inserção de pessoas com deficiência e fornecer informações sobre saúde e segurança no trabalho às pessoas com deficiência contratadas. .
- Fator 2 – Adaptações: este fator identifica a percepção das pessoas em relação às adaptações nas condições e instrumentos de trabalho, realizadas pela empresa, para facilitar a inserção de pessoas com deficiência. .

- Fator 3 – Práticas de Gestão de Pessoas (GP): este fator indica a percepção das pessoas em relação à adequação das práticas de seleção, treinamento, promoção e transferência, realizadas pela empresa, com vistas a inserir as pessoas com deficiência.

Segundo Ulrich, (1998), o cenário organizacional vivencia constante competitividade gerando, a necessidade de inovação de seus modelos e exigindo das empresas a criação, desenvolvimento e aperfeiçoamento para o atendimento dos clientes e diferenciação no mercado.

Estudos sobre a gestão da diversidade, principalmente sobre a inserção das PCDs, apontam que embora complexa, está havendo uma busca pela gestão da diversidade, e não somente o cumprimento das leis. A questão da gestão da diversidade faz parte de um contexto organizacional específico, que varia de organização para organização e que depende de muitos fatores, tais como: definição das políticas e estratégias da organização junto ao mercado e aos colaboradores, capital para investimento em modificações das condições de trabalho e vontade política dos dirigentes (HANASHIRO, GODOY, 2004).

As pesquisas sobre a inclusão de PCD no mercado de trabalho têm sugerido que a maneira como a deficiência é vista pelos gestores e colegas de trabalho, é um elemento importante para a compreensão da dimensão da diversidade (CARVALHO-FREITAS, MARQUES, 2010).

A partir das discussões e dos estudos, a diversidade humana aos poucos vai adquirindo valor, resultando no aumento da aceitação espontânea das organizações para a contratação dos PCDs. Com essa mudança de paradigmas, é exigida principalmente das organizações, novas adequações no ambiente de trabalho para a empregabilidade destes cidadãos. Para tanto, foi elaborada a Instrução normativa 20/01:

Art.10: “O AFT (Auditor Fiscal do Trabalho) verificará mediante fiscalização direta ou indireta, se a empresa com 100 ou mais empregados está cumprindo a cota entre 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas” (FEBRABAN, p.20, 2006).

Essa Instrução prevê que a inclusão de PCD no mercado de trabalho deve ser feita de maneira competitiva e seletiva:

- Colocação competitiva: contratação efetivada nos termos da legislação trabalhista e previdenciária que não exige adoção de procedimentos especiais para sua concretização, ressalvada a utilização de apoios especiais.

- Colocação seletiva: contratação efetivada nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, que em razão da deficiência, exige a adoção de procedimentos e apoios especiais para sua concretização.
- Procedimentos especiais: meios utilizados para viabilizar a contratação e o exercício da atividade laboral da pessoa com deficiência.
- Apoios especiais: orientação, supervisão e ajudas técnicas, entre outros elementos que auxiliem, ou compensem, uma ou mais limitações funcionais motoras, sensoriais ou mentais das pessoas com deficiência, para que elas possam superar a sua limitação.

Para a contratação dos PCDs, as organizações devem se estruturar e se planejar para que haja a concreta inserção dessas pessoas. Para empregar PCDs é necessário:

- Investir em acessibilidade;
- Capacitar o público interno da empresa;
- Identificar quais atividades dentro da companhia a pessoa com deficiência pode desenvolver. Para isso, deve-se levar em conta a acessibilidade do posto de trabalho, função a ser desenvolvida, tipo de deficiência e a capacitação deste profissional para a função;
- Buscar instrumentos de acompanhamento e avaliação do programa, a partir dos objetivos propostos;
- Desenvolver programas de capacitação para pessoas com deficiência.

Focando para as PCDA's, a organização ao contratá-las precisa elaborar estratégias para que inclusão se torne efetiva e verificar se há e qual o nível de ruído no local de trabalho; se os sinais sonoros existentes no ambiente são acompanhados por sinais luminosos; a existência na organização de um sistema de intranet para a comunicação e a utilização de celulares com possibilidade de recebimento e envio de mensagens escritas.

4 METODOLOGIA

A metodologia adotada neste trabalho foi a descritiva qualitativa, que não teve como perspectiva a generalização dos resultados obtidos de uma amostra reduzida, mas sim, a descrição, a compreensão e a interpretação dos fenômenos observados nas entrevistas que foram realizadas com pessoas do setor de gestão de pessoas em duas organizações no município de Caruaru/PE, expandindo dessa forma para a pesquisa de campo.

A pesquisa qualitativa preocupa-se com uma realidade que não pode ser quantificada, respondendo a questões muito particulares, trabalhando com um universo de significados, crenças e valores e que correspondem a um espaço mais profundo das relações, dos fenômenos que podem não ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 1994).

A expressão “pesquisa qualitativa” assume diferentes significados no campo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação (MAANEN, 1979, P.520).

Desse modo, o instrumento utilizado na leitura da pesquisa qualitativa é a entrevista semiestruturada, a qual se configura como um dos principais meios para realizar uma coleta de dados (TRIVIÑOS, 1987). E, segundo Elaine Coutinho Marcial & Alfredo Costa (2002), pesquisa de campo é o estudo que se propõe a verificar a aplicação dos métodos de elaboração de cenários prospectivos utilizados no País, bem como a estrutura voltada para essa atividade.

Para o levantamento do referencial teórico, foram utilizados livros e artigos científicos e, para a pesquisa de campo, foi realizado um questionário para obter informações a serem analisadas para se chegar a uma conclusão parcial ou integral sobre o assunto abordado.

4.1.1 Método

Para o presente projeto de pesquisa, optou-se pelo método científico do tipo dedutivo, pois, a partir de premissas generalizadas, no caso das dificuldades das empresas de contratar e manter e pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho, focando a problemática em

portadores de deficiência auditiva. Para tal, serão utilizados os métodos do procedimento do tipo histórico, monográfico e funcionalista. Cada um desses métodos se justifica por serem instrumentos de direção para atingir os objetivos da pesquisa.

A pesquisa caracteriza-se de duas maneiras: uma parte de pesquisa bibliográfica de ordem qualitativa e se estende à pesquisa de campo, onde foram entrevistados os gestores e os colaboradores de duas organizações sobre a inclusão do surdo no mercado de trabalho.

O projeto procura identificar o processo de inclusão das PCDs, em especial os surdos. Com essa pesquisa, visa identificar o possível preconceito enfrentado pelos surdos e entender não somente a dificuldade de um deficiente de ingressar no mercado de trabalho, mas compreender também qual é o ponto de vista dos gestores sobre a PCD e qual as dificuldades encontradas por eles.

4.2 Delimitação e Local de Pesquisa

A pesquisa a ser realizada foi exploratória, descritiva e explicativa. Também foi feita pesquisa de campo do tipo aberta em duas organizações para um estudo mais profundo sobre a problemática discutida.

4.2.1 Técnicas de Coleta de Dados

O estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que compreende um método que abrange tudo em abordagens específicas de coletas e análise de dados, (YIN, 2001). Assim, foram realizadas entrevistas do tipo semiestruturada e questionário com perguntas abertas com o setor de gestão de pessoas para obter as melhores informações acerca da problemática estudada. Além de pesquisas bibliográficas em sites, livros, revistas e artigos científicos.

O estudo foi realizado nos meses de fevereiro a junho deste ano, no Supermercado Pague Menos e depois se realizou um segundo estudo na sede administrativa da Unimed – Caruaru. Essas duas organizações foram escolhidas porque incluem em seu quadro funcional respectivamente, dois colaboradores e quatro colaboradores com deficiência auditiva. Aliado a isso, também se teve fácil acesso, disponibilidade e interesse das duas organizações pela pesquisa, como por exemplo, o gestor de pessoas do Supermercado Pague Menos que

reconheceu a importância da pesquisa e inclusive o alertou sobre algumas mudanças a serem feitas para valorizar o trabalho dos colaboradores surdos.

5 ANÁLISE DE CONTEÚDO

Nas pesquisas sociais organizacionais, tem-se optado pela análise de conteúdo, pois se entende que seja um construto muito familiar às pessoas inseridas nas organizações, como também para subsidiar a tomada de decisão sobre as várias ações estratégicas organizacionais.

Nesse tipo de análise, o pesquisador procura avaliar as características, estruturas ou modelos de mensagens levados em consideração. Logo, o analista terá um trabalho duplo: compreender o sentido da comunicação e, principalmente, interpretar com outro olhar, outro ponto de vista.

Para Bardin (2011), o termo análise de conteúdo designa:

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (BARDIN, 2011, p. 47).

Godoy (1995b), afirma que a análise de conteúdo, segundo a perspectiva de Bardin, consiste em uma técnica metodológica que se pode aplicar em discursos diversos e a todas as formas de comunicação, seja qual for a natureza do seu suporte.

Para tanto, os dados das entrevistas com os surdos foram organizados e analisados a partir das seguintes categorias:

- Perfil
- Histórico escolar
- Experiência profissional
- Família
- Capacitação
- Socialização no trabalho

Já nas entrevistas com os gestores, foram analisadas as seguintes categorias:

- Ações desenvolvidas para a inclusão de surdos
- Ações de capacitação
- Avaliação do surdo no ambiente de trabalho

- Formas de adaptação na seleção e recrutamento dos surdos
- Projeções de crescimento profissional do surdo

5.1 Pesquisa de Campo

A pesquisa foi realizada em duas organizações de Caruaru- PE, que estão em diferentes ramos do mercado e possuem em seu quadro funcional PCDAs. A primeira foi a Unimed, maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 84% do território nacional. Nessa organização a entrevista foi realizada com 4 (quatro) pessoas PCDAs e a gestora de GP. A segunda empresa foi o Mercado Pague Menos, com 2 (dois) PCDAs.

Abaixo, algumas imagens da entrevista realizada na Unimed, que contou com a presença de um intérprete de LIBRAS.

FIGURA 5.1: Entrevista com os colaboradores surdos na Unimed



Fonte: Pesquisadora (2015)

FIGURA 5.2: Entrevista com os surdos na Unimed com a presença do intérprete de LIBRAS



Fonte: Pesquisadora (2015)

5.2 Análise e Interpretação dos Dados

Essa etapa compreende os resultados da pesquisa e a análise dos dados encontrados. As informações obtidas através das entrevistas e das pesquisas bibliográficas forneceram dados mais concretos sobre as dificuldades que as organizações enfrentam para a contratação de surdos, como também da dificuldade dos PCDA's permanecerem dentro do mercado de trabalho no Brasil.

Participaram da entrevista 6 PCDA's e 2 líderes do setor de GP. Na Unimed, os 4 (quatro) PCDA's são alocados nos setores de tecnologia da informação, contas médicas e administrativo. No Supermercado Pague Menos, são 2 (dois) colaboradores PCDA's alocados nos setores de embalagem e reposição.

O quadro abaixo descreve o perfil das PCDA's, que é o foco desse estudo:

Quadro 2: Perfil dos entrevistados

ENTREVISTADOS	IDADE	ESCOLARIDADE
1	27	3º GRAU INCOMPLETO
2	30	3º GRAU INCOMPLETO
3	31	3º GRAU COMPLETO
4	28	3º GRAU INCOMPLETO
5	28	ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO
6	51	ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO

Fonte: Pesquisadora (2015)

Como pode ser analisado no quadro acima, os 6 (seis) entrevistados têm a faixa etária de 27 a 51 anos, 3 do sexo masculino e 3 do sexo feminino, com níveis escolar do 1º grau incompleto ao 3º grau completo e renda de um salário mínimo a dois.

5.2.1 Discussões dos Resultados

Quadro 3: Respostas dos 6 entrevistados quanto às dificuldades durante o tempo de escola, referentes à 5ª pergunta.

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
1	“Em sala de aula os professores sempre oralizavam e não apresentavam nenhuma expressão facial que facilitasse na comunicação. Sentia muita barreira e não conseguia responder as atividades solicitadas. Tudo isso atribuo à falta de intérprete.
2	“No tempo de escola existia muita barreira, porque os alunos ouvintes interagiam e comigo não, ficava isolada. Eu sofria bastante, pois não tinha intérprete e via os outros alunos ouvintes sendo aprovados e eu reprovando.”
3	“Falta intérprete, professor explicou muitos temas importantes e eu não consegui entender antes do segundo grau, muitas vezes não consegui escrever na redação, entendi só metade de todas disciplinas, devia entender todas as disciplinas como História, Biologia, Sociologia, e outros de tipo teoria.”

4	“Só faltando intérpretes, é dificuldade as professoras porque oral ser falar é rápido, e também intérpretes.”
5	“Muita gente”
6	“Falta de intérprete”

Fonte: Pesquisadora (2015)

A partir dessa pergunta observou-se que todos os entrevistados sentiram dificuldades na escola, pois não havia intérpretes, se sentiam isolados e por causa das salas terem muitos alunos dificultava mais ainda a atenção dos professores para com os alunos surdos. Tudo isso resultou para a dificuldade na aprendizagem dos assuntos ministrados em sala de aula e em algumas reprovações.

As análises dessa pergunta se confirmam com a afirmação de Botini (2002), pois, ele afirma que mesmo com as leis brasileiras que garantem às PCDs igualdade e oportunidade de estudo, a realidade é bem diferente. Segundo o autor é necessário haver uma preparação da sociedade para se adaptar às deficiências e às suas necessidades, mesmo que estruturais.

Também, pode-se confirmar o quanto se faz necessária a presença de um intérprete no processo de aprendizagem. Menezes (2006) diz que o intérprete constitui um elemento de importância primordial na educação dos surdos na esfera de classes regulares, proporcionando aos surdos receber informações escolares em língua de sinais, abrindo-lhes oportunidades para que possam construir competências e habilidades na leitura e na escrita, tornando-se, portanto, letrados.

Assim como existem dificuldades de inclusão no âmbito escolar, também há muitas barreiras para a grande maioria dos surdos tanto na contratação para um cargo melhor quanto na socialização e valorização no ambiente de trabalho. O 4º quadro confirma essa realidade:

Quadro 4: Dificuldades e facilidades encontradas para conseguir trabalho

ENTREVISTADOS	RESPOSTAS
1	“Não teve difícil no mercado de trabalho.”
2	“Não teve difícil no mercado de trabalho.”
3	“Dificuldades: comunicação constante entre surdo e ouvinte através das notícias ou das novidades, surdo precisa receber notícia que compreender como é crescer de verdade, os líderes não com surdo só muito poucas vezes e outros. Facilidades: surdo é capaz de fazer, de comunicar, de cuidar e outros.”

4	Bom, eu gostaria estava trabalhando muito e eu gosto muito. Fazer coisas, novidades, crescer mas aqui na Unimed mas sentiu ruim faltar o que, e precisando informação sobre trabalho, reunião e palestra e também uma coisa dentro meu trabalho, precisar principal informação mas sem interprete e comunicar dificuldade o trabalho.
5	“Encontrar um trabalho mais importante.”
6	“Pela Apodec fica fácil, eles encaminham.”

Fonte: Pesquisadora (2015)

Todos os entrevistados trabalharam e trabalham formalmente e souberam da vaga de emprego atual por indicação de amigos e parentes. Os entrevistados 1 e 2 alegaram que tiveram facilidade para conseguir trabalho, já o 6º entrevistado teve apoio da Associação dos portadores de deficiência de Caruaru (APODEC) que encaminhou o seu currículo para as organizações.

A relação trabalhista não é muito diferente do tempo de escola, uma vez que se identificou uma das maiores dificuldades: a falta de comunicação entre os próprios colegas. Foi verificado que a comunicação normalmente é feita por gestos, pela tela do computador, por escrita em papel ou em algumas vezes os surdos procuram ensinar alguns sinais em LIBRAS aos colegas ouvintes para ajudar um pouco. Há também uma falha de comunicação com os líderes sobre informações das suas respectivas funções. O treinamento nas duas organizações foi realizado por colegas que exerciam a mesma função e às vezes pelo líder de gestão de pessoas, sem a presença de um intérprete.

O 5º entrevistado relatou que a maior dificuldade é encontrar um trabalho mais importante, pois em quase todos os locais que trabalhou a sua função era de embaladora. Já outros dois afirmaram que trabalham há muito tempo na mesma função e que gostariam de ter as mesmas oportunidades de galgar como os demais colegas. Algumas organizações não levam em consideração as habilidades e nem proporcionam a oportunidade do PCDA galgar para uma função melhor. Mais uma vez consta-se que é preciso valorizar o trabalho dessas pessoas, pois também possuem as mesmas capacidades que os outros colaboradores ouvintes. Como ratifica Omote, *et al.*, (1987), o preconceito em torno da capacidade contributiva no contexto organizacional é um dos maiores obstáculos para a inclusão social.

Diante dos fatos expostos acima, compreende-se que não é apenas contratar o surdo para cumprir as leis. Assim, afirma Tanaka e Manzini (2005) contratar uma pessoa com deficiência apenas para cumprir a Lei, sem remover barreiras que facilitem o acesso dessa

pessoa, contribui para aumentar o preconceito de que ela não possui competência laboral. É principalmente desenvolver a prática da inclusão, para que o surdo se sinta realmente incluído e valorizado no seu ambiente de trabalho. Como disse o 6º entrevistado: *“surdo é capaz de fazer, de comunicar, de cuidar e outros”*.

Partindo para o lado da entrevista com os gestores de GP das 2 (duas) organizações foi percebido o empenho deles para que haja um bom desenvolvimento das atividades exercidas pelos PCDA, como também no relacionamento. Na Unimed, quando foram admitidos, eles passaram por um programa de ambientação e de sensibilização com todos os outros colaboradores, a fim de facilitar na adaptação na organização. Além disso, foi realizado um treinamento de etiqueta corporativa (princípios e conduta profissional).

A avaliação do trabalho do PCDA, a gestora avalia como positiva. Assim, ela afirma: *“minha avaliação é positiva, as pessoas acolhem o PCDA com atenção”*. Ela avalia, mormente, o clima organizacional como muito positivo.

Como ação de inclusão no Supermercado Pague Menos, uma segunda gestora de GP está fazendo um curso de LIBRAS para facilitar a comunicação. Ainda no item inclusão, o gestor avalia como satisfatório e o clima organizacional como bom. Ele relata que quanto ao processo de seleção e recrutamento dos PCDA houve adaptações: *“o processo seletivo foi feito com a presença de um intérprete e de familiares dos PCDA”*.

Em suma, foi percebido que em ambas as organizações, os gestores de GP analisaram como satisfatória e positiva a inclusão dos colaboradores PCDA no ambiente de trabalho.

Outro fator observado nas duas organizações pesquisadas foi a falta de um intérprete no dia-a-dia de trabalho dos colaboradores surdos. Na Unimed há a presença de um intérprete, mesmo assim só em reuniões ou em palestras. No Supermercado Pague Menos, a presença do intérprete é apenas durante a fase de seleção. Porém, para melhorar essa situação, a segunda gestora de GP, está fazendo um curso básico de LIBRAS, podendo ainda fazer outro curso mais avançado com o apoio, inclusive financeiro, do Supermercado.

Como se percebe, no processo de inclusão das PCDA no meio organizacional faz-se essencial incluir mudanças, ou seja, implantar práticas de consciência e de respeito às diferenças. Para as PCDA, as mudanças acontecem quando são aceitos e respeitados em suas diferenças e contar com a presença de intérprete de LIBRAS é exemplo de valorização das diversidades.

No município de Caruaru, existem algumas unidades que ensinam LIBRAS, como o Rotary e o Centro Educacional de Ensino em Libras (CEELI). O Rotary, além de ensinar LIBRAS, é a única unidade que tem salas exclusivas para alunos surdos, por isso, foi observado que quase todos os entrevistados da pesquisa fizeram o curso de LIBRAS nessa escola. As escolas estaduais, na sua grande maioria possuem intérpretes, ao contrário das municipais.

Caruaru também possui associações e centros que prestam apoio à comunidade dos deficientes, listados abaixo:

- ASSC- Associação dos surdos de Caruaru
- COMUD- Conselho municipal em defesa dos direitos da pessoa com deficiência
- CAPD- Centro de apoio às pessoas com deficiência
- APODEC- Associação dos portadores de deficiência de Caruaru

Essas associações são de suma importância para a divulgação dos currículos nas organizações e também para que os surdos possam conquistar espaço na sociedade, uma vez que como existem muitas dificuldades de socialização, acabam servindo de guias.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa buscou responder a seguinte pergunta: quais as dificuldades das organizações estudadas para promover a inclusão e permanência de pessoas em seu quadro formal de trabalho? Por meio da pesquisa bibliográfica e prática, pode-se constatar a realidade da inclusão dos surdos desde o tempo escolar ao trabalho. São pessoas que apesar das dificuldades, conseguiram superar algumas das várias barreiras com o apoio dos seus familiares e amigos e, hoje estão incluídas no mercado de trabalho.

Outro ponto observado foi que as PCDAs gostam de trabalhar, de se sentirem úteis e possuem muitas habilidades a serem observadas pelos seus gestores, porém, não são percebidas. Por isso, muitos desses colaboradores se sentem incapacitados e acabam anulando o desejo de crescerem profissionalmente. Contudo, notou-se que as organizações estudadas procuram incluir os surdos no ambiente de trabalho: a Unimed promove práticas de sensibilização e ambientação. Já o Supermercado Pague Menos está capacitando um dos gestores de pessoas com o curso de LIBRAS para melhorar a comunicação. No quesito salarial, pode-se verificar que não há distinções dos colaboradores com e sem deficiência. Ou seja, essas organizações não estão apenas seguindo a Lei de Cotas.

Mas, mesmo com a aplicação das práticas listadas acima, ainda há a ausência de programas e projetos mais sistematizados que incluam os surdos, como pode ser observado pela falha de comunicação e a falta de oportunidade de crescimento profissional. Em relação às ações de G. P., concluiu-se que as organizações avaliadas necessitam promover estratégias efetivas e formalizadas, acompanhar o desenvolvimento das atividades exercidas pelos colaboradores surdos, para que sejam avaliados os resultados. Sendo dessa forma, adquirida a possibilidade de crescimento.

Também a análise de dados permitiu trazer uma nova realidade para as organizações: o desafio do setor de G. P. para a aplicação da diversidade, anulando a padronização ou o paradigma, de maneira a acolher as diferenças. Ainda, tem-se a importância dos líderes e colegas de trabalho no processo de socialização das PCDAs e a flexibilidade das organizações em fazer as adaptações necessárias para efetivamente trabalhar com as diferenças.

Tudo isso, faz-se refletir na importância da RSE, pois as organizações hodiernamente representam para a sociedade não só uma fonte de lucro, mas também, mais uma forma de expandir e criar oportunidades de interação e crescimento para todos os que recebem suas influências. Isto é, agregam valores da prática social e a valorização humana pelo desenvolvimento do público interno e externo.

Durante a pesquisa viu-se a importância do papel das organizações não-governamentais (ONGs) como um importante meio de articulação, capacitação e de encaminhamento dos currículos para a contratação nas organizações. E, no que se refere ao ensino escolar do município de Caruaru, sentiu-se a necessidade de investir e ampliar salas de aula exclusivas para alunos surdos, como também unidades que ofereçam cursos de capacitação apropriados.

Logo, a promoção da inclusão dos surdos no ambiente de trabalho, contando com o apoio de todos, educa a sociedade para a diversidade, de maneira permanente e consciente, e, não apenas educa os surdos para se incluírem na sociedade. Sobretudo, a abertura para negociação a respeito das condições e instrumentos de trabalho que não os coloquem em desvantagem em relação aos demais colaboradores. Dessa forma, pode-se viver numa sociedade inclusiva, desde o âmbito escolar ao organizacional.

Ao finalizar o presente trabalho, acredita-se que foi possível entender através da análise dos objetivos dessa pesquisa as duas partes envolvidas, as organizações e as PCDA's, com suas dificuldades no processo de adaptação na inclusão, sendo muitas das vezes originadas da carência dos centros educacionais enfrentados na sociedade.

REFERÊNCIAS

A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Disponível em: <http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812CCDAEDE012CD0A2B79F70B3/inclusao_pessoas_defi12_07.pdf> Acesso em 26 de mar. de 2015.

A socialização organizacional de pessoas com deficiência física. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnEO/eneo_2014/2014_EnEO293.pdf> Acesso em 26 de mar. de 2015.

ALVES, R V. **Deficiente físico: novas dimensões da proteção ao trabalhador**. São Paulo: LTR, 1992.

_____.; et al, *Physical fitness and elderly health effects of hydro gymnastics*. Rev. Bras. Med. Esporte. v. 10, p. 3843, 2004.

ANACHE, A. A. et all. **O deficiente e o mercado de trabalho: concessão ou conquista?** Revista Brasileira de Educação Especial, 1996, 2(4), 119-126.

ARANHA, M. L. A. **História da educação**. São Paulo: Moderna, 2001.

ARAÚJO, L. A. D. **A Proteção Constitucional das Pessoas Portadoras de Deficiência**. 3.ed. Brasília:CORDE- Coordenação Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. 2001.

ARNOLDI, P. R. C.; MICHELAN, T. C. C. **Novos enfoques da função social da empresa numa economia globalizada**. Revista de Direito Mercantil, Industrial, Econômico e Financeiro, São Paulo: Malheiros, n. 117, p. 159, jan.-mar. 2000.

ASHLEY, P. A. **Gestão etnocêntrica e consumo responsável: desafios para a responsabilidade social corporativa**. Rio de Janeiro: PUC, 2004.

_____. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. 1. ed.. São Paulo: Saraiva, 2002.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo, 2011. Edições 70.

BATAVIA & SCHRINER. **The Americans with disabilities act as engine of social change: Models of disability and the potential of civil rights approach.** Policy Studies Journal, (2001). 29(4), 690-702.

BITTENCOURT, Z. Z. L. C.; FONSECA, A. M. R., **Percepções de pessoas com baixa visão sobre seu retorno ao mercado de trabalho.** Paidéia (Ribeirão Preto),v. 21, n. 49, ago. 2011.
BRASIL. Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência... Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/decreto/d3298.htm>>. Acesso em: 12 mai. 2015.

BRASIL. Decreto n. 5.296, de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção... Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 12 mai. 2015.

_____.Lei Federal n. 8213 /91. Disponível em: <<http://leifederal.wordpress.com/2008/06/19/lei-8213/>> Acesso em 06 de mai. de 2015.

_____. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm> Acesso em: 19 jul. 2015.

_____.CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988 Disponível em<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/ConstituicaoCompilado.htm> Acesso em: 22 jul. 2015.

CARVALHO-FREITAS, M. N. **A Inserção de PCDs em empresas brasileiras.** Um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho. 2007. 314 f. Tese de Doutorado em Administração da Faculdade de Ciências Econômicas, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

_____. **Organização escolar e socialização profissional de professores iniciantes.** Cadernos de Pesquisa, n. 115, p. 155-172, 2002.

CHEIBUB, Z. & LOCKE, R. (2002) In: KIRSCHNER, A.M.; GOMES, E. & CAPPELLIN, P. **Empresa, empresários e globalização.** Rio de Janeiro: Relume Dumará, 2002.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** 2 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000

CONTEÚDO JURÍDICO. **Pessoa com deficiência:** inclusão social no âmbito trabalhista. Disponível em:<<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,pessoa-com-deficiencia-inclusao-social-no-ambito-trabalhista,40134.htm>> Acesso em: 13 mar. de 2015.

COSTA, S. M. B. **Dignidade humana e pessoa com deficiência: aspectos legais e trabalhistas.** São Paulo, LTr, 2008.

_____. **Dignidade Humana e pessoa com deficiência: aspectos legais e trabalhistas.** São Paulo: LTR, 2008. p. 39.

CRUZ, Á. R S. **O Direito à Diferença:** as ações afirmativas como mecanismo de inclusão social de mulheres, negros, homossexuais e pessoas portadoras de deficiência. 2. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2005. p. 96.

D`AMARAL, T. C. **Deficiência e Democracia. In: IBDD - Instituto Brasileiro de Defesa dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência. Responsabilidade Social e Diversidade: deficiência, exclusão e trabalho.** Rio de Janeiro: BNDES, 2004, p. 26.

DELGADO, Gabriela Neves. **Trabalho digno: valor-fonte do Estado Democrático do Direito.** Revista da Faculdade de Direito Milton Campos, Belo Horizonte: Del Rey, v. 13, p. 478, 2006.

DUBAR, C. **A socialização:** construção das identidades sociais e profissionais. Porto, Portugal: Porto Editora, 1997.

DUTRA, F. S. **Serviço Social no campo da surdez: desafios e perspectivas de atuação profissional. Monografia.** (Curso de Graduação em Serviço Social). Universidade Estadual de Ponta Grossa, 2005.

FARIA, C. **Clima organizacional.** Disponível em: <http://www.infoescola.com/administracao_/clima-organizacional/> Acesso em: 20 abr. 2015.

FEBRABAN. **A ação de recursos humanos e a inclusão de pessoas com deficiência.** São Paulo, 2006, 56 p.

FONSECA, R T. M. **O trabalho da pessoa com deficiência e a lapidação dos direitos humanos:** o direito do trabalho, uma ação afirmativa, 2011, p. 266 .Disponível em:<http://dspace.c3sl.ufpr.br/dspace/bitstream/1884/2423/2/TESE_PRONTA_E_REVISADA.PDF>. Acesso em: 03 abr. 2015.

FREUND, P. B. **Disability and spaces: the social model and disabling spatial organisations.** *Disability & Society*, v. 16, n. 5, p. 689-706, 2001.

GODOY, A. S. **Pesquisa Qualitativa: tipos fundamentais.** *Revista de Administração de Empresas*, 1995, v.35, n.3, p. 20-29.

GOMES, Adriano; MORETTI, Sérgio. **A responsabilidade e o social– uma discussão sobre o papel das empresas.** São Paulo: Saraiva, 2007.

HANASHIRO, D. M. M., & GODOY, A. S. **Um preâmbulo à gestão da diversidade: da teoria à prática.** Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Curitiba, PR, Brasil, 28, 2004.

HITT, Michael A. **Administração estratégica.** 1. ed. São Paulo: Pioneira, 2002.

<http://camaracaruaru.pe.gov.br/2013/?p=4066> Acesso em 10 jun. 2015.

<http://www.unimedcaruaru.com.br/portalunimed/> Acesso em 10 jun. 2015.

https://www.google.com.br/?gws_rd=ssl#q=imagens+de+apps+para+surdos Acesso em 26 jun. 2015.

HUSNI, Alexandre. **Empresa Socialmente Responsável. Uma abordagem jurídica e multidisciplinar.** São Paulo: Quarter Latin, 2007. p. 80.

INCLUSÃO SOCIAL DO SURDO: Reflexões Sobre as Contribuições da Lei 10.436 à Educação, aos Profissionais e à Sociedade Atual. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/legislacao-artigos/inclusao-social-do-surdo-reflexoes-sobre-as-contribicoes-da-lei-10436-a-educacao-aos-profissionais-e-a-sociedade-atual-5713456.html>> Acesso em 14 de abr. 2015.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo demográfico 2010: Amostra de Pessoas com Deficiência. Picos-PI: Censo demográfico 2010. Disponível em: <<http://ibge.gov.br/cidadesat/xtras/temas.php?codmun=220800&idtema=92&search=piaui|pico s|censo-demografico-2010:-resultados-da-amostra-pessoas-com-deficiencia>> . Acesso em: 20 abr. 2015

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. **O que é RSE.** Disponível em: <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/pt/29/o_que_e_rse/o_que_e_rse.aspx>. Acesso em 30 abr. 2015.

INSTITUTO ETHOS. **Empresas e responsabilidade social.** São Paulo, 2002. 96 p.

INTERCOM – **Salvador: Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação,** 2002. 52p.

KRAWULSKI, E. **A orientação profissional e o significado do trabalho.** Revista da Associação Brasileira de Orientadores Profissionais, 2011, p. 97. Disponível em: <http://pepsic.homolog.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-88891998000100002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 20 jan. 2015.

KUNSCH, M. M. K. **Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional.** São Paulo: Summus, 1997.

LANCILLOTTI, S. S. P. **Deficiência e Trabalho: redimensionando o singular no contexto universal.** Campinas, SP: Autores Associados. (Coleção polêmicas do nosso tempo), 2003.

MACHADO, L. R. S. **Mudanças Tecnológicas e Educação da Classe Trabalhadora.** In:_. Trabalho e educação. 2. ed. Campinas: Papyrus, 1994. p. 15.

MEDEIROS, S. **A Responsabilidade sócio-ambiental das empresas.** João Pessoa: Ideia, 2010, 134 p.

MENEZES, I. G. **Escala de intenções comportamentais de comprometimento organizacional (EICCO): concepção, desenvolvimento, validação e padronização.** Dissertação de Mestrado. Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, 2006. Universidade Federal da Bahia. Salvador, BA.

NERI, M. C.; CARVALHO, A. P.; COSTILLA, H. G. **Política de cotas e inclusão trabalhista das pessoas com deficiência.** Ensaio Econômico, n. 462, Rio de Janeiro, FGV/EPGE, novembro de 2002.

OIT - Organização Internacional do Trabalho. **Convenção 159** - Sobre Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas Deficientes. Genebra, 20 jun.1983.

OMOTE, S. **Estereótipos a respeito de pessoas deficientes.** Didática, v. 22, n. 22/23, p. 167-180, 1987.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração de Direitos das Pessoas Deficientes. Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas.** 09 dez 1975. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec_def.pdf.> Acesso em 20 abr. de 2015.

PASTORE, J. **Oportunidade de trabalho para portadores de deficiência.** São Paulo, LTr, 2000. 254 p.

REIMANN, M. F. **Cidadania e contratos atípicos de trabalho:** as políticas sociais e o ordenamento do trabalho. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 2002. p. 97.

RESOLUÇÃO nº 2.542/ONU. Disponível em: <http://www.onu-brasil.org.br/index.php>. Acesso em 10 jun. 2015.

ROBBINS, S. **Comportamento organizacional.** São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SASSAKI, Romeu K. **Inclusão. Construindo uma sociedade para todos.** Rio de Janeiro: WVA, 1997, 5ª edição.

SENAC. DN. **Deficiência e competência:** programa de inclusão de pessoas portadoras de deficiência nas ações educacionais do SENAC. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2002. Disponível em: www.senac.com.br Acesso em 15 de abr. de 2015.

SOARES, M.B. **Letramento: um tema em três gêneros.** Belo Horizonte: Autêntica, 1999.

TANAKA, E. D. O; MANZINI, J. E. **O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência?** Revista Brasileira de Educação Especial, v. 11, n. 2, p. 273-294, 2005.

TINOCO, J. E. P. **Balço Social:** Uma Abordagem da Transparência e da Responsabilidade Pública das Organizações. São Paulo. Atlas: 2009.

TOMASEVICIUS FILHO, E. **A função social da empresa.** Revista dos Tribunais, São Paulo, ano 92, v. 810, p. 37, abr. 2003.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais.** A pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

Último segundo. Mais de 45 milhões de brasileiros têm alguma deficiência, revela Censo 2010. Disponível em: <<http://ultimosegundo.ig.com.br/brasil/2012-04-27/mais-de-45-milhoes-de-brasileiros-tem-alguma-deficiencia-revela.html>> Acesso 24 mar. de 2015.

YIN, R K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

**APÊNDICE A – Roteiro Norteador da Entrevista Semi-Estruturada
Pcda – pessoa com deficiência auditiva**

1 – Idade

2 – Sexo

Feminino ()

Masculino ()

3 – cor

Branca ()

preta ()

parda()

indígena ()

4 – Escolaridade

Ensino fundamental completo () Ensino fundamental incompleto ()

2º grau completo ()

2º grau incompleto ()

3º grau completo ()

3º terceiro grau completo ()

5 – no tempo de escola sentiu dificuldades?

Sim ()

não ()

Se teve quais foram?

6 – qual a sua renda?

Salário mínimo () 2 salários mínimos () acima de 2 salários mínimos ()

7- experiência em trabalhos anteriormente?

Sim ()

não ()

Se sim, formal ou informal? E em quais setores?

8- quais as dificuldades e facilidades encontradas para conseguir o trabalho?

9 - como soube da vaga de trabalho?

10 - como buscou informações dentro da organização e com quem?

11 - fez curso de libras? Aonde?

12 – fez cursos de capacitação?

Sim () não ()

Se sim, quais?

13- recebeu apoio familiar?

Sim () não ()

14 - como se sentiu na inserção do primeiro trabalho?

15 – como é realizada a avaliação do seu trabalho?

16- como você avalia as adaptações e as condições de trabalho visando a sua acessibilidade?

Bom () médio () ruim () péssimo ()

17 – Existe um bom relacionamento com os demais colegas de trabalho? E, em relação á comunicação, como é feita?

APÊNDICE B – Roteiro Norteador da Entrevista Semi-Estruturada Setor: Gestão de Pessoas

Prezado Senhor

Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar a gestão de pessoas com deficiência auditiva em organizações. Para atingir este objetivo, elaboramos algumas questões para nortear a nossa pesquisa.

Trata-se de um Trabalho de Conclusão de Curso que será apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, tendo como Orientador: Prof. Dr. Francisco Carlos Lopes da Silva.

- 1-Quais as ações que são desenvolvidas para integrar as pessoas com deficiência auditiva?
- 2-Quantos são os colaboradores com deficiência auditiva?
- 3-Quais os setores que os deficientes auditivos estão alocados?
- 4-Como são desenvolvidas as ações de integração? Elas são sistematizadas ou não?
- 5-Existem ações de capacitação?
- 6 - Existem ações de integração?
- 7 - Como o senhor (a) avalia a integração da pcda (pessoa com deficiência auditiva) no trabalho?
- 8 - Como a empresa se adaptou para receber o pcda?
- 9 - Como o senhor (a) considera o clima organizacional?
- 10 - Existe uma disseminação dos valores organizacionais com relação à inclusão?
- 11 – Houve adaptações no processo de seleção e recrutamento dos pcdas? Quais?
- 12 - Em relação aos fatores que podem contribuir para que as pcdas se mantenham na organização, há projeções de crescimento profissional dessas pessoas?

ANEXO A – Termo de Consentimento para Pesquisa na UNIMED



Universidade Federal de Pernambuco

Campus
AGRESTE



Caruaru, ____ de _____ de 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE

CURSO: ADMINISTRAÇÃO

Prezado Diretor da Unimed Caruaru Cooperativa de Trabalho Médico

Eu, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, pretendo realizar um estudo que é requisito para conclusão do curso de Administração, e tem por objetivo estudar **Analisar as dificuldades enfrentadas pelas empresas para contratar e manter pessoas com deficiência auditiva**. Tal estudo será orientado pelo Professor Dr. Francisco Carlos Lopes da Silva do Núcleo de Gestão/CAA/UFPE. Vimos através deste ofício, solicitar sua autorização para a coleta de dados mediante visita, observação de campo e entrevista semi-estruturada com o gestor de pessoas e trabalhadores nesta organização.

Informamos que não haverá custos para a mesma e, na medida do possível, não iremos interferir na operacionalização e/ou nas atividades cotidianas da mesma bem como nos comprometemos em apresentar os resultados da pesquisa. Esclarecemos que tal autorização é uma pré-condição para execução de qualquer estudo envolvendo seres humanos, sob qualquer forma ou dimensão.

Agradecemos antecipadamente seu apoio e compreensão, certos de sua colaboração para o desenvolvimento da pesquisa científica em nossa região.

Assinatura Pesquisador (estudante)

