

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA  
CURSO DE GRADUAÇÃO TECNOLÓGICA EM  
PROCESSOS GERENCIAIS

MARCOS PAULINO DA SILVA DOMINGOS

**ANÁLISE DA INSERÇÃO DO DEFICIENTE AUDITIVO  
NO MERCADO DE TRABALHO NAS EMPRESAS DE  
VAREJO EM RECIFE**

RECIFE/2023

MARCOS PAULINO DA SILVA DOMINGOS

**ANÁLISE DA INSERÇÃO DO DEFICIENTE AUDITIVO  
NO MERCADO DE TRABALHO NAS EMPRESAS DE  
VAREJO RECIFE**

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA, como requisito parcial para obtenção do título de tecnólogo em Processos Gerenciais.

Professor Orientador: Ma. Wilka Mayra Ferreira Gomes

RECIFE/2023

Ficha catalográfica elaborada pela  
bibliotecária: Dayane Apolinário, CRB4- 2338/ O.

D671a Domingos, Marcos Paulino da Silva.  
Análise da inserção do deficiente auditivo no mercado de trabalho nas  
empresas de varejo em Recife / Marcos Paulino a Silva Domingos. - Recife:  
O Autor, 2023.  
19 p.  
Orientador(a): Ma. Wilka Mayra Ferreira Gomes.  
Trabalho de Conclusão de curso (Graduação) - Centro Universitário  
Brasileiro – UNIBRA. Tecnólogo em Processos Gerenciais, 2023.  
Inclui Referências.  
1. Deficiente. 2. PCD. 3. Empresas. 4. Gerência. I. Centro  
Universitário Brasileiro - UNIBRA. II. Título.

CDU: 658

*Dedico esse trabalho aos meus pais.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus primeiramente e secundamente a minha família que me deu forças até aqui e também a minha orientadora.

*“Não te mandei eu? Sê forte e corajoso; não temas, nem te espantes; porque o Senhor teu Deus é contigo, por onde quer que andares.”*

*(Josué 1:9)*

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	08
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	09
<b>2.1 Deficiência</b> .....	09
<b>2.2 Deficiência no Brasil</b> .....	12
<b>2.3 Deficientes auditivos</b> .....	14
<b>2.4 Produtividade e o Mercado de Trabalho</b> .....	15
<b>3 DELINEAMENTO METODOLÓGICO</b> .....	16
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	16
<b>4.1 Produtividade nas empresas em Recife</b> .....	17
<b>4.2 Comunicação e sinalização no ambiente de trabalho</b> .....	18
<b>4.3 Tecnologia assistiva nas empresas de Recife</b> .....	19
<b>4.4 Setor com mais efetividade</b> .....	20
<b>4.5 Dificuldades do deficiente auditivo no mercado de trabalho</b> .....	21
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	24
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	26

## ANÁLISE DA INSERÇÃO DO DEFICIENTE AUDITIVO NO MERCADO DE TRABALHO NAS EMPRESAS DE VAREJO RECIFE

Marcos Paulino da Silva Domingos  
Wilka Mayra Ferreira Gomes Monteiro

### Resumo:

As empresas hoje contam com a presença de deficientes dentro de sua lista de funcionários, desempenhando as mais variadas funções no ambiente de trabalho. Dependendo da quantidade de funcionários que a empresa possui, é necessário uma quantidade mínima de vagas a serem preenchidas asseguradas pela lei, o que pode-se interpretar como um avanço na inserção desses indivíduos no mercado de trabalho. É de grande importância avaliar o desempenho desses funcionários portadores de deficiência nas empresas para, com base em dados e feedbacks, ilustrar que eles podem desempenhar as funções tão bem quanto pessoas que não são portadoras de deficiência. Com essa motivação, esse trabalho tem por objetivo analisar o cenário atual do mercado de trabalho em relação a deficientes auditivos do ponto de vista gerencial das empresas, utilizando de dados obtidos em pesquisa de campo em contato com gerentes de empresas em Recife e analisando o desempenho com base na produtividade e métricas para mensurar produtividade.

**Palavras-chave:** Deficiente. PCD. Empresas. Gerência.

### Abstract:

Companies today have the presence of disabled people within their list of employees, performing the most varied functions in the work environment. Depending on the number of employees that the company has, a minimum number of vacancies is required to be filled, guaranteed by law, which can be interpreted as an advance in the insertion of these individuals in the labor market. It is of great importance to evaluate the performance of these employees with disabilities in companies to, based on data and feedback, illustrate that they can perform functions as well as people who do not have a disability. With this motivation, this work aims to analyze the current scenario of the labor market in relation to the hearing impaired from the managerial point of view of the companies, using data obtained in field research in contact with managers of companies in Recife and analyzing the performance based on productivity and metrics to measure productivity.

**Keywords:** Disabled. PCD. Companies. Management.

---

<sup>1</sup> Wilka Mayra Ferreira Gomes Monteiro, Mestre em Gestão Pública pelo programa de Pós-Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste MGP da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Graduada em Administração pela Faculdade Integrada de Pernambuco (2009). Servidora pública federal, atuando na coordenação de acompanhamento e Monitoramento de Egressos (CAME) da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE). Docente no Centro Universitário Brasileiro (UNIBRA). Experiência na área de Administração, com ênfase em Administração Pública. E Mail: prof.wilkamonteiro@gmail.com



## 1 INTRODUÇÃO

Desde os tempos antigos, o convívio em sociedade de um indivíduo portador de qualquer deficiência sempre foi desafiador. Apesar de estarem presentes nas mais diversas civilizações ao redor do mundo, pouco se falava na importância de incluir essas pessoas em atividades regulares no ciclo de vida como frequentar escola ou possuir um emprego.

Segundo Martins *et al.* (2021), a noção da necessidade de inclusão dessas pessoas só teve um apelo maior no mundo inteiro após o fim da Segunda Guerra Mundial (1939 - 1945), devido a grande quantidade de sobreviventes terem adquirido algum tipo de deficiência, física ou mental, durante esse período. Na Europa, em especial, o assunto foi bastante discutido durante anos, até que na década de 70 foi criado um documento que marcou a história dos direitos das pessoas portadoras de deficiência no mundo todo, a Declaração dos Direitos de Pessoas Com Deficiência Mental pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Dentre as conquistas das últimas décadas, está entre elas o direito ao trabalho regular descrito na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência O estatuto da pessoa (Lei Nº 13.146/2015) que determina que a pessoa com deficiência tem direito ao trabalho de sua livre escolha e aceitação, em ambiente acessível e inclusivo, com as mesmas oportunidades que as demais pessoas.

Segundo a lei dos Planos de Benefícios da Previdência Social (Lei Nº 8.213/1991), é definido um padrão para as empresas com mais de 100 funcionários sobre a necessidade de dispor parte de seu quadro de funcionários a pessoas portadoras de alguma deficiência identificados como PcD (Pessoa com Deficiência). Definido a partir de 100 funcionários até mais de 1000 funcionários, a lei determina uma porcentagem para cada margem da quantidade de funcionários de uma empresa dependendo do seu porte. De 100 até 200 funcionários, é necessário que ao menos 2% do quadro de funcionários seja composto por funcionários PCD 's. De 201 a 500 funcionários, 3%. De 501 a 1000 funcionários, 4%. E por fim, a empresa com mais de 1000 funcionários deve disponibilizar ao menos 5% das vagas.

Com esses parâmetros definidos e assegurados pela legislação, pode-se compreender o interesse da inclusão desses funcionários no mercado de trabalho brasileiro nas mais diversas funções e setores empregatícios.

Partindo dessa realidade, essa pesquisa visa analisar com o intuito de validar a relevância da presença desses funcionários portadores deficiência auditiva do

ponto de vista gerencial, avaliando o desempenho em suas respectivas áreas de atuação em empresas na cidade do Recife, com base em dados fornecidos por gerentes e líderes de negócio onde são presentes funcionários portadores de deficiência, levando em consideração o quadro de rendimento individual do funcionário em relação ao restante do quadro de funcionários, a produtividade, a motivação da contratação e a percepção do gerente na importância da presença dessas pessoas no mercado de trabalho.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

No presente capítulo serão apresentados com embasamento em outras pesquisas e trabalhos acadêmicos o conceito de deficiência e como são identificadas perante a lei no Brasil. Uma visão geral do atual estado do mercado de trabalho para pessoas portadoras de deficiência auditiva com informações sobre os direitos assegurados e dados referente a atuação desses indivíduos nas empresas brasileiras.

### **2.1 Deficiência**

O conceito de deficiência evoluiu progressivamente entre as sociedades do mundo inteiro desde os tempos antigos. Os esforços realizados para o avanço na inserção de portadores de deficiência veem hoje um cenário muito mais amigável do que o de duas décadas atrás, por exemplo.

Segundo Pinheiro (2022), era costume de algumas sociedades antigas o abandono ou até mesmo sacrifício de crianças ao identificar alguma anomalia, sendo ela mental ou física, no nascimento. Com o passar do tempo, esses indivíduos passaram a ser internados e abandonados em manicômios e asilos. A crença, na época, era de que esta condição era resultado de algum castigo divino ou intervenção de maus espíritos.

Hoje, as civilizações têm por definição mais recente a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, realizada pela ONU em 2006. Esta convenção foi desenvolvida com o propósito de promover e assegurar todos os direitos humanos e liberdades para todas as pessoas portadoras de alguma deficiência e promover respeito a sua dignidade. De acordo com a ONU, uma pessoa deficiente é aquela que possui algum impedimento de natureza física, intelectual ou sensorial que em contato com diversas barreiras podem encontrar dificuldades em seu convívio e participação na sociedade com as demais pessoas.

No Artigo 2 da Convenção são definidos alguns parâmetros em referência aos portadores de deficiência ao qual devem ser respeitados e protegidos no mundo todo pela lei. Como se observa no Quadro 1:

**Quadro 1** - Parâmetros definidos em relação aos direitos dos portadores de qualquer tipo de deficiência

PARÂMETROS	DESCRIÇÃO
Comunicação	Se refere a todas as formas que o indivíduo tem acesso a informação, seja por meio de línguas, dispositivos multimídia, escrita, oral, visualização de textos, meios alternativos de comunicação incluindo as tecnologias da informação e comunicação. Assegura que indivíduos portadores de deficiência possam ter acesso às informações e meios de comunicação que todas as demais pessoas na sociedade.
Língua	Refere-se às línguas faladas e de sinais. Assegura que o indivíduo portador de deficiência consiga se comunicar em qualquer âmbito social, independente do tipo de deficiência que ele possua.
Discriminação por motivos de deficiência	Refere-se a qualquer discriminação com intuito de separar, diferenciar, restringir ou excluir algum indivíduo no exercício de alguma atividade em comparação com as demais pessoas de acordo com a sua deficiência. Visa impossibilitar tais tipos de discriminação em qualquer ambiente, garantindo a todos os direitos humanos definidos na convenção.
Ajustamento razoável	Diz respeito à necessidade de algum ajuste ou modificação necessária de cada caso onde um indivíduo esteja inserido, visando a proporcionalidade para assegurar que todas as pessoas possam desfrutar e exercitar em igualdade os direitos humanos.
Desenho universal	O parâmetro desenho universal visa o projeto de produtos, ambientes, serviços e programas em que não tenha a necessidade de algum ajustamento ou modificação, onde todos desfrutem e produzam de forma igualitária, respeitando, obviamente, ajudas técnicas para grupos específicos caso sejam necessárias.

**Fonte:** Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência pela ONU, 2006.

O Quadro 1 apresenta conceitos universais definidos na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência a serem levados em consideração para uma melhor integração desses indivíduos na sociedade.

Além da definição de deficiência e elaboração de parâmetros a serem visados na interpretação e aplicação da convenção, também foram desenvolvidos no artigo 3 princípios gerais referentes aos direitos das pessoas com deficiência. Um dos grandes benefícios dentre esses princípios é o respeito pela dignidade inerente e independência da pessoa, promovendo uma melhor autonomia e liberdade de fazer

as próprias escolhas. A não discriminação também é um avanço para uma melhor qualidade na convivência da pessoa portadora de deficiência. Outros princípios não menos importantes que os mencionados anteriormente são a participação e inclusão na sociedade, respeito pela diferença e aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana, igualdade de oportunidades e acessibilidade.

Juntamente dos princípios e parâmetros necessários para assegurar uma melhor inserção das pessoas portadoras de deficiências, a convenção propõe algumas obrigações gerais a serem seguidas pelos Estados Membros, estes sendo os países que fazem parte da Organização das Nações Unidas totalizando 193 em 2023. O Quadro 2 traz as obrigações mencionadas.

**Quadro 2 - Obrigações dos Estados Membros**

Ordem	Discriminação
a.	Adotar todas as medidas sejam elas legislativas ou administrativas para atender aos direitos reconhecidos na Convenção;
b.	Adotar todas as medidas possíveis para revogar leis ou regulamentos que constituem discriminação ao deficiente
c.	Levar em conta a promoção de todos os direitos humanos para a pessoa com deficiência na criação ou manutenção de todos os programas e políticas;
d.	Assegurar conformidade com a convenção por parte de instituições e autoridades públicas no país
e.	Eliminar a discriminação baseada em deficiência;
f.	Realizar pesquisa e desenvolvimento de produtos e serviços de acordo com o conceito de desenho universal, estabelecido no Artigo 2 da convenção, que exijam o mínimo possível de adaptação;
g.	Realizar pesquisa e desenvolvimento para melhorar a disponibilidade de tecnologias como tecnologia da informação, comunicação, técnicas de locomoção priorizando tecnologias de preços acessíveis;
h.	Facilitar o acesso à informação para as pessoas com deficiência sobre as tecnologias pontuadas no item g;
i.	Promover a capacitação de profissionais que trabalhem com pessoas com deficiência para que possam prestar melhor assistência;

**Fonte:** Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência pela ONU, 2006.

O Quadro 2 apresenta todas as obrigações definidas na Convenção sobre os Direitos das Pessoas em relação aos Estados Membros, ou seja, todos os países

que estão de acordo com essa convenção devem garantir, no mínimo, o respeito a todos os itens presentes no quadro.

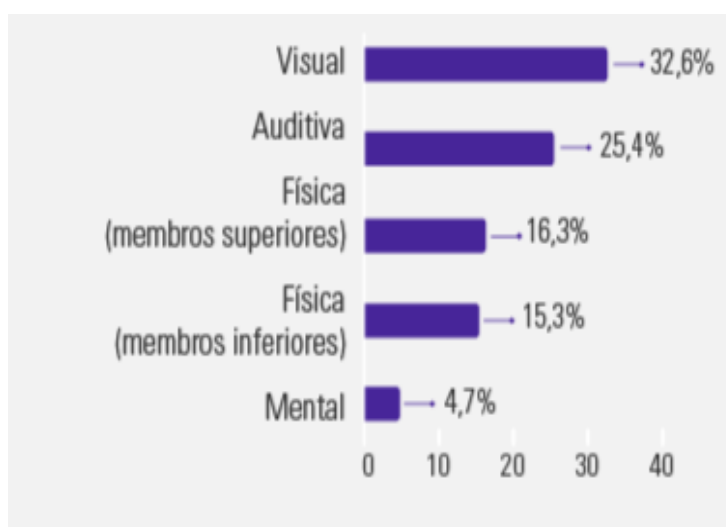
Pode-se concluir que a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência em 2006 foi um marco não só na história das sociedades do mundo inteiro mas na vida de cada indivíduo portador de deficiência em sua plena existência. Muitos dos direitos e leis desenvolvidas em cada país foram pensados, desenvolvidos e aplicados com base nos parâmetros, princípios e obrigações descritas na convenção.

## 2.2 Deficiência no Brasil

No Brasil, assim como no mundo todo, os deficientes eram tratados no passado com forte discriminação e rejeição perante a sociedade. De acordo com Martins *et al.* (2021), as pessoas portadoras de alguma deficiência eram confinadas em prisões e hospícios pelas suas próprias famílias levando em conta que na época, a deficiência intelectual era considerada como loucura.

Com os avanços das concepções e conceitos sobre a deficiência no mundo inteiro, o Brasil é hoje um dos países que dispõe de todos os direitos humanos as pessoas portadoras de deficiência. A preocupação com a inserção desses indivíduos no convívio social brasileiro se dá em grande parte pela quantidade de deficientes no Brasil, uma parcela da população que não pode ser ignorada como destaca o Gráfico 1.

Gráfico 1 - Nível de ocupação por tipo de deficiência

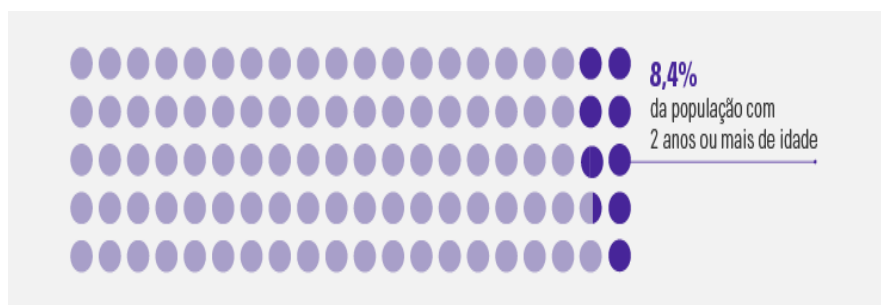


**Fonte:** Extraído da Pesquisa Nacional de Saúde - PNS 2019 e adaptado pela Agência de notícias IBGE.

O Gráfico 1 destaca o nível de ocupação dos deficientes no Brasil com base no tipo de deficiência que cada um porta, sem nenhuma relação com setores ou tipos de ocupações.

Segundo Janone e Pauline (2021), a população portadora de alguma deficiência no país a partir dos dois anos de idade é de 8.4% em comparação com a totalidade de brasileiros, totalizando cerca de 17 milhões mostrada no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Relação da população deficiente em comparação com o restante da população no Brasil



**Fonte:** Extraído da Pesquisa Nacional de Saúde - PNS 2019 e adaptado pela Agência de Notícias IBGE.

Dentre esses 17 milhões, 49.4% são idosos. Do total de deficientes identificados, 3.4% possuem alguma deficiência visual e 1.1% deficiência auditiva. Esses dados foram obtidos através da Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) realizada em 2019 e sumarizada em um levantamento realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

O Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015) institui a Inclusão da Pessoa com Deficiência. Esta lei marca uma grande conquista para os direitos dos deficientes no Brasil, como descrita no Artigo 1 da mesma, ela veio para assegurar e promover com igualdade o exercício dos direitos e liberdades das pessoas com deficiência com o intuito de inseri-los integralmente na sociedade.

De acordo com o Artigo 2, do Estatuto, o conceito de deficiência no Brasil está em concordância com o definido na convenção da ONU descrita no capítulo anterior deste trabalho que declara que uma pessoa deficiente é aquela que tem algum impedimento de longo prazo de natureza física, mental ou intelectual. Define também que, ao avaliar uma deficiência, uma equipe multiprofissional deverá se atentar aos impedimentos nas funções e nas estruturas do corpo do indivíduo, os

fatores psicológicos e pessoais, a limitação que essa deficiência estabelece ao indivíduo e a restrição de participação em atividades.

No Artigo 3, pode-se observar a presença dos parâmetros descritos na convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, sendo eles a comunicação, desenho universal e ajustamento razoável, além de outros que também são muito importantes para assegurar uma melhor qualidade de vida como a atenção a pessoas com mobilidade reduzida, residências inclusivas, atendente pessoal para prestar cuidados básicos e essenciais à alguma pessoa com deficiência e também a presença de um profissional de apoio escolar.

A lei assegura por meio de diversos capítulos os direitos essenciais na vida de um deficiente como o direito à vida, direito à moradia, direito à educação, direito à saúde, direito ao trabalho, direito ao acesso à informação, direito ao atendimento prioritário entre muitos outros. Com esse cenário, pode-se identificar uma grande melhoria em relação aos primórdios da sociedade brasileira em relação ao tratamento do indivíduo portador de deficiência na sociedade.

### **2.3 Deficientes auditivos**

A deficiência auditiva, de acordo com o decreto nº 5.296 declarado em 2004 no Brasil pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva, é caracterizada pela perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000HZ e 3.000HZ.

Segundo a Academia de Libras (2019), a Organização Mundial da Saúde (OMS) mencionou em 2015 que existiam 28 milhões de pessoas no Brasil com surdez em menor ou maior grau. Uma das razões apontadas para o crescimento no número de deficientes auditivos está se dando pela utilização constante de eletrônicos em alto volume, afetando com maior intensidade nas crianças e adolescentes.

Gandra (2019), com base em dados obtidos por estudo realizado pelo Instituto Locomotiva e a Semana da Acessibilidade Surda, afirma que apenas 9% da população surda no Brasil nasceu com essa condição e que 91% adquiriram ao longo da vida. Este é um outro ponto a ser observado em relação ao crescimento de surdos no país: o aumento da expectativa de vida. O estudo mencionado foi realizado em 2019 e, naquele o ano, o Brasil contava com 59 milhões de pessoas com mais de 50 anos e estima-se que em 2050 haverão mais de 90 milhões de pessoas com essa mesma faixa etária. O presidente do Instituto Locomotiva

observou que oferecer condições de inclusão para pessoas com deficiência auditiva vai se tornar cada vez mais importante porque a deficiência auditiva é uma deficiência que se agrava com o passar dos anos e como o Brasil está passando por um processo de envelhecimento da população, o número de pessoas com essa deficiência se agravando só vai crescer.

Um grande avanço para a melhor inclusão de pessoas portadoras de deficiência auditivas foi conquistado em 2002 com a Lei que Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (Lei nº 10.436) aprovada pelo presidente na época Fernando Henrique Cardoso. Esta lei reconhece a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) como meio legal de comunicação e expressão. A Lei declara que deve ser garantido por parte do poder público formas institucionalizadas de apoiar o uso e difusão da LIBRAS e de sua utilização pelas comunidades surdas do Brasil.

#### **2.4 Produtividade e o Mercado de Trabalho**

A produtividade é a medida da eficiência com a qual os recursos são utilizados para produzir bens, serviços ou resultados desejados, No âmbito individual, a produtividade está associada à capacidade de realizar tarefas de forma eficiente, aproveitando o tempo e os recursos disponíveis de maneira adequada. Já o mercado de trabalho refere-se ao ambiente em que ocorre a oferta e a demanda de mão de obra, ou seja, onde os trabalhadores encontram oportunidades de empregos e as empresas buscam contratar profissionais para determinadas funções. É onde tem o contato entre empregador e trabalhadores buscando a necessidade um do outro.

A produtividade também é um aspecto de grande relevância nas empresas tanto para os funcionários quanto para os gestores. De acordo com Daliri (2002), quanto mais as indústrias podem produzir, mais prosperidade econômica possuem. Sendo assim, o aspecto produtivo de cada indivíduo dentro de uma empresa agrega grande valor no quadro de funcionários, sendo um dos aspectos aos quais os funcionários podem se destacar na empresa, recebendo elogios e até mesmo compensações pelo seu esforço e pelo alcançar das metas.

Em estudo realizado por Aversani em 2014, pode-se constatar que ao analisar o cenário e desempenho dos funcionários PCDs no aspecto de produtividade, eles são muito visados de forma preconceituosa. O autor ressalta que a formação inadequada é o principal fator para essas percepções das pessoas ao redor de um



funcionário PCD, atribuindo a falta de preparo em suposições referentes à alguma falta na produtividade ou competência do funcionário.

Partindo desse cenário, entende-se que a produtividade é um aspecto muito relevante ao se pesquisar sobre a realidade dos portadores de deficiência no mercado de trabalho e é exatamente por essa motivação que essa pesquisa será realizada para analisar este ponto nas empresas em Recife.

### **3 DELINEAMENTO METODOLÓGICO**

A presente monografia utiliza da metodologia pesquisa bibliográfica, definida por Cantero (2020) como uma parte fundamental para escrita de um texto científico independente do gênero, podendo variar entre teses, dissertações e artigos científicos de revisões.

A escolha desse método dá-se pelo objetivo central deste trabalho científico que é o de analisar a inserção de deficientes auditivos no mercado de trabalho, para isso, necessitando um aprofundamento em outros trabalhos e projetos de autores com uma temática semelhante para obter métricas de análise e dados referentes ao que já foi pesquisado na área.

Em conjunto com a pesquisa bibliográfica, também foi utilizada a técnica da pesquisa de campo que de acordo com Thibes (2022) é uma metodologia de investigação com base na realidade para observar e coletar dados de um ambiente natural ou de uma realidade específica no dia-a-dia de um grupo. Esta metodologia é utilizada no projeto com o intuito de obter dados de gestores e supervisores de setores sobre a inserção de deficientes no mercado de trabalho e o desempenho destes indivíduos do ponto de vista gerencial.

O resultado esperado na utilização dos dois métodos mencionados anteriormente é a capacidade de estabelecer métricas para realização de análise, sendo essas comparativas e qualitativas mediante os dados obtidos para validação de hipótese.

### **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A análise dos dados da pesquisa sobre a produtividade de funcionários com deficiência auditiva no ambiente de trabalho revela a importância de funcionários com deficiência auditiva no ambiente de trabalho revelarem a importância de fornecer suporte adequado para esses indivíduos, especialmente em empregos que

fornece comunicação eficaz, como atendimento ao cliente e trabalho em equipe. A comunicação desempenha um papel fundamental na produtividade no local de trabalho, e é essencial reconhecer que as pessoas com deficiência auditiva têm habilidades valiosas para contribuir com a organização. Portanto, práticas de inclusão devem ser implementadas para ajudar a maximizar a produtividade dos funcionários com deficiência auditiva.

#### **4.1 Produtividade nas empresas em Recife**

É encorajador observar que a produtividade dos funcionários com deficiência auditiva pode ser tão alta quanto a dos funcionários sem deficiência, trazendo resultados positivos para as empresas em Recife. É importante destacar que esses funcionários podem se beneficiar de suportes específicos para realizar suas atividades de forma excelente e ter uma relação positiva com colegas e clientes.

No caso da empresa Burger King restaurantes (informação com a gerente da loja), é louvável que eles considerem todos os funcionários, incluindo os deficientes auditivos, a responsabilidade com a empresa nas metas e cobranças diárias, isso mostra um ambiente de respeito e inclusão, no qual todos os funcionários são incentivados.

Nas lojas Renner do shopping Riomar Recife (informações com a gerente de loja), o funcionário com deficiência auditiva se destaca como líder de vendas no setor de peças masculinas e demonstra grande eficácia nas vendas online, utilizando um software amplamente utilizado nas lojas. Essa situação exemplifica a importância de reconhecer e defender as habilidades individuais de cada funcionário, independente de suas limitações, e oferece suporte adequado para que eles possam exercer suas funções de forma eficiente. Essas práticas demonstram um compromisso com a inclusão e a valorização das habilidades individuais, garantidas para a construção de um ambiente de trabalho diversificado e produtivo.

O Carrefour do shopping Tacaruna em Recife (informação com o gerente de loja). O fato de um funcionário com essa deficiência do setor de reposição de material de limpeza não apresentar dificuldade para exercer sua função, por estar trabalhando sozinho na área e não precisar de comunicação direta com colegas ou clientes, indica que a empresa está criando condições satisfatórias para que ele possa exercer seu trabalho de forma produtiva.

É importante frisar que há conscientização para as pessoas de que o surdo é capaz de ter suas próprias responsabilidades dentro das organizações e não de

forma capacitista, sendo mantido no emprego por lei e obrigação conforme a Figura 1.

Figura 1 - Funcionários deficientes auditivos de uma empresa de produção de auto peças de carros



Fonte: Arquivo pessoal, 2023.

A Figura 1 destaca a relevância de funcionários com deficiência auditiva na produtividade da empresa ilustrando o ponto citado anteriormente em relação à capacidade dos surdos de terem autonomia para arcar com suas responsabilidades em uma instituição.

#### **4.2 Comunicação e sinalização no ambiente de trabalho**

Comunicação e sinalização são conceitos relacionados à informação e mensagem de uma entidade para outra, é fundamental na interação entre os seres humanos, A comunicação refere-se a troca de informação entre dois ou mais indivíduos ou sistemas, permitindo transmitir ideias, sentimentos e conhecimento entre as pessoas. Já a sinalização, por sua vez, é um sistema de comunicação que utiliza sinais ou símbolos específicos para transmitir informações.

Em conversa direta com (a gerente de loja) da Renner do shopping Riomar Recife na parte da comunicação, o funcionário dela assim que o cliente chega a loja ele já se identifica como um funcionário deficiente auditivo pois ajuda ele no atendimento.

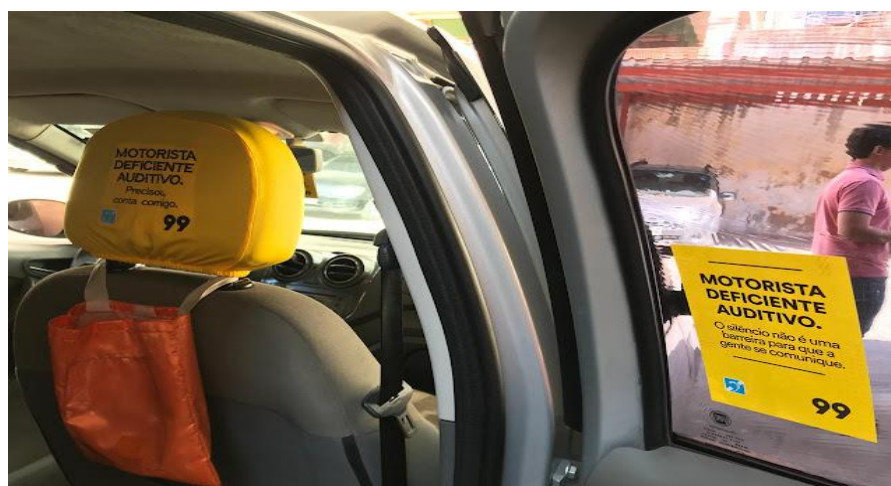
Nas empresas a comunicação é uma das partes mais importantes para que haja comunhão entre os funcionários e clientes, E um deficiente auditivo na empresa

precisa que todos tenham um pouco de entendimento para que as ações seja mais claras e produtivas, No entanto a empresa tem que preparar seus funcionários do superior ao operacional, contratando intérprete de libras (Língua brasileira de sinais) para suas reuniões e cursos preparatórios.

Os colegas de trabalho nesse ambiente precisam falar devagar nessa comunicação com deficiente auditivo, isso ajuda a leitura labial e serve também para os clientes que assim que identifica que o funcionário seja um deficiente auditivo eles possam ser bem atendidos.

Uma boa sinalização em qualquer lugar ajuda muito qualquer ser humano no seu dia a dia, mas nas empresas isso não acontece, pois por falta de sinalização existem muitos mal entendidos entre funcionários e clientes com a empresa, exemplo: a empresa que tenha um funcionário com deficiência auditiva e o cliente ao entrar no estabelecimento e não identificar com alguma plaquinha que tenha esse deficiente a comunicação pode atrapalhar e o cliente ir embora sem saber porque o funcionários não entendia o que foi pedido. Conforme a Figura 2.

Figura 2 - Funcionário do Aplicativo 99 Pop deficiente auditivo comunicando ao cliente sobre sua deficiência.



Fonte: Google Imagens 2019.

A Figura 2 ressalta a relevância da sinalização para um melhor relacionamento e comunicação entre um fornecedor de serviços portador de deficiência e seus clientes.

### 4.3 tecnologia assistiva nas empresas de Recife

A tecnologia assistiva é para assistência, reabilitação e melhoria de qualidade de vida para pessoas com deficiência, no entanto as empresas vêm utilizando essas

técnicas e processos para que tenha dentro da organização da empresa uma inclusão social, como aparelhos auditivo para deficientes auditivos com leve e moderada perda de audição, ( informações com a gerente da loja ) O Burger King e a instalação de software nos tablets e celulares para auxiliar no atendimento e agilizar as filas é um ótimo exemplo de como a tecnologia pode melhorar a experiência dos clientes e também oferecer oportunidades de trabalho para pessoas com deficiência auditiva. Da mesma forma, na loja Renner Riomar Recife( informação com a gerente da loja), a utilização da tecnologia de vendas nos celulares permite que os funcionários atendam aos clientes de forma móvel, evitando a necessidade de enfrentar filas no caixa. Isso não apenas melhora a eficiência e o fluxo de trabalho na empresa.

A tecnologia de comunicação alternativa também é uma ferramenta valiosa para auxiliar pessoas com dificuldade de fala ou linguagem. Os softwares de comunicação por símbolos, pranchas de comunicação e dispositivo de rastreamento ocular permitem que essas pessoas se expressem e se comuniquem de maneira eficaz. A tecnologia assistiva pode ser aplicada de forma criativa e inovadora nas empresas, tanto para melhorar a experiência dos clientes quanto para a inclusão de funcionários com deficiência auditiva.

#### **4.4 Setor com mais efetividade**

Efetividade é a capacidade de alcançar os resultados desejados ou esperados de maneira eficaz, é um conceito importante para avaliar o sucesso e o impacto de organizações, projetos e ações em diferentes áreas.

O Departamento de Recursos Humanos (RH) é responsável pelas contratações e também por essas pessoas com deficiência auditivas lhe fornecendo um ambiente adequado e acessível, analisando as empresas de Recife com grande porte costumam incluir esses deficientes no setor de atendimento, estoques e áreas administrativas.

Em relação às empresas de grande porte em Recife em conversas com gerentes e o ponto de vista gerencial, é importante saber que elas costumam incluir pessoas com deficiência auditiva em diversos setores para que a inclusão seja fundamental na diversidade dentro da organização, a igualdade de oportunidade e para valorizar as habilidades e competências dessas pessoas.

Os setores de atendimento é uma área mais efetiva do deficiente auditivo e por incrível que pareça é a área onde as empresas se sentem mais confortáveis

para abrir as portas, como foi visto nos exemplos das empresas que foram citadas nesse trabalho feito as pesquisas em campo. Vale ressaltar que uma especialidade do deficiente auditivo pelas conversas diretas com os gerentes das empresas burger king, Renner e Carrefour fica claro que eles têm uma grande efetividade nas áreas de organização principalmente nessas empresas com alto volume de clientes todos os dias e são muito organizados por não perder a atenção facilmente com colegas do trabalho ou clientes. Conforme a Figura 3.

Figura 3 - Atendimento em Libras (língua de sinais) para cliente com deficiência auditiva.



Fonte : Google Imagens, 2015.

A Figura 3 ilustra um atendimento realizado por um deficiente auditivo, como mencionado anteriormente, uma das áreas mais efetivas na inserção dos deficientes auditivos no mercado de trabalho.

#### **4.5 Dificuldades do deficiente auditivo no mercado**

A dificuldade que um indivíduo com deficiência pode enfrentar em uma empresa varia dependendo de vários fatores, incluindo o tipo de deficiência, o ambiente de trabalho e a cultura da empresa.

Muitas empresas podem enfrentar várias dificuldades como na comunicação para deficiente auditivo. É desafiador quando as pessoas ao seu redor não tem entendimento nenhum com a língua de sinais para ajudar nas atividades, principalmente se for uma empresa que trabalha em equipe, a falta de tecnologia assistiva, intérprete de libras, ou até mesmo falta de sinalização pode dificultar muito no ambiente de trabalho. Veja a Figura 4.



Figura 4 - Símbolo para identificar a presença de um deficiente auditivo no local.



**Fonte:** Google Imagens, 2017.

O símbolo apontado na Figura 4 é necessário para deixar os clientes ou usuários que serão atendidos alertados que eles podem ser atendidos por um funcionário portador de deficiência auditiva.

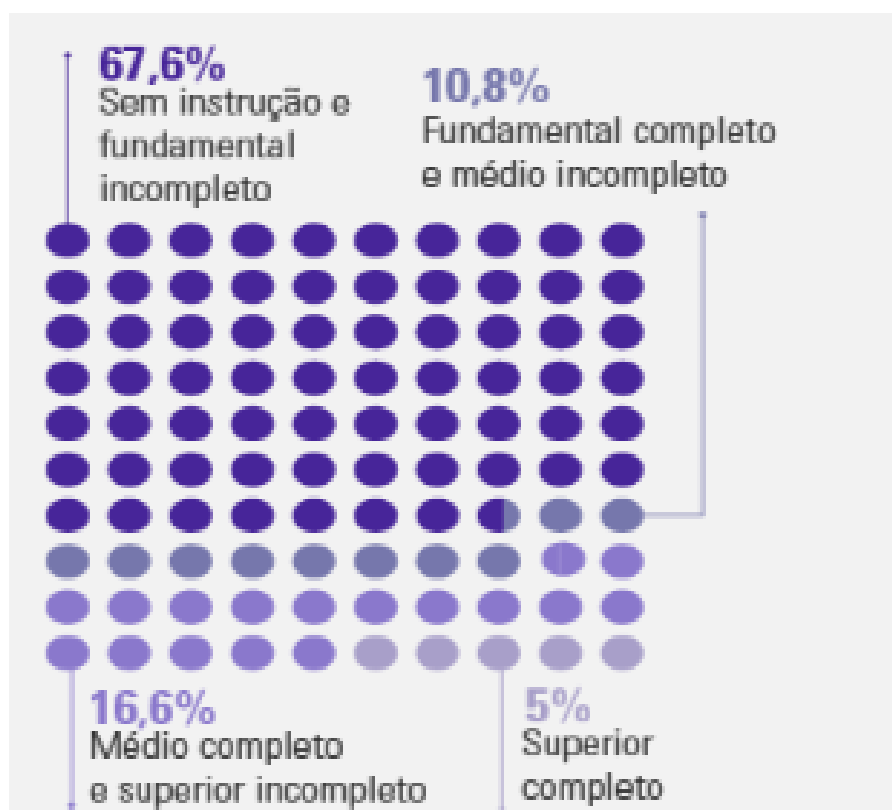
O preconceito é uma porta para atrapalhar o deficiente auditivo no mercado. Na contratação já existe a discriminação com o deficiente auditivo as pessoas do RH por falta de conhecimento da inclusão social acaba afetando a autoestima e a autoconfiança dos indivíduos. E as empresas também não tem uma estrutura adequada para acomodar esses deficientes, falta de treinamento e reuniões além de outros aspectos físico e tecnológicos.

Falta de oportunidade dentro das empresas com essas pessoas sem cursos de qualificação pois são muito bem produtivos nas suas especificamente áreas, Falta de treinamentos ou programas de mentoria específicos também pode limitar suas perspectivas de progresso na empresa. a limitação à informação na maioria das empresas são dadas oralmente, seja por meio de reuniões, palestras ou comunicação informal, afetando o deficiente auditivo no mercado de trabalho.

De acordo com o presidente responsável pela Associação de surdos em pernambuco 2023 (ASSPE), O governo têm uma parcela de culpa nessas dificuldades pelos deficientes auditivos no mercado, muitas escolas não estão preparadas por falta de verbas para bancar um intérprete de libras (língua dos sinais) nas comunidades, com isso atrasa o crescimento de um deficiente auditivo lhe trazendo muita falta de motivação. Muitos surdos com mais de 40 anos não tiveram oportunidade de estudos e muito menos de incentivo pois ainda faltava

conhecimento sobre suas deficiências. Por essas e outras dificuldades, os deficientes auditivos decidiram trabalhar por conta própria como: cabeleireira, barbeiro, manicure e entre outros. Veja o Gráfico 3.

Gráfico 3 - Nível de instrução de pessoas com deficiência com 18 anos ou mais



**Fonte:** Extraído da Pesquisa Nacional de Saúde - PNS 2019 e adaptado pela Agência de Notícias IBGE.

O Gráfico 3 demonstra a porcentagem de ensino de todos os deficientes incluindo os deficientes auditivos no Brasil.

É extremamente importante que as empresas estejam cientes das dificuldades enfrentadas pelos deficientes auditivos e tomem medidas para fornecer um ambiente de trabalho inclusivo e adaptável. A inclusão de políticas de diversidade e inclusão é essencial para criar uma cultura organizacional que valorize e respeite as diferenças.

A implementação de treinamento qualificado é fundamental para garantir que os funcionários com deficiência auditiva sejam bem recebidos e possam exercer suas funções de forma produtiva. Esses treinamentos podem incluir a sensibilização sobre as necessidades específicas dos deficientes auditivos, comunicação eficaz por



meio de linguagem de sinais ou tecnologia de apoio, bem como a promoção de uma cultura de respeito e igualdade. Conforme na Figura 5.

Figura 5 - RH da empresa com intérprete de libras para ajudar na contratação do deficiente auditivo



Fonte: Google Imagens, 2017.

A Figura 5 destaca a importância da presença de um intérprete para auxiliar os contratantes durante uma seleção com um portador de deficiência auditiva para uma melhor experiência para ambos os lados.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na análise profunda das empresas de varejo em Recife, pode-se concluir que a inclusão de pessoas com deficiência auditiva no mercado de trabalho traz diversos pontos positivos e negativos. Um gerente que compreende a importância da inclusão reconhece que os funcionários com deficiência auditivas têm o potencial de contribuir de maneira produtiva e assim como qualquer outro funcionário, um colega de trabalho quando tem interesse a aprender e ter mais conhecimento sobre a língua de sinais ajudando não só a si mesmo mais o seu colega com deficiência auditivo que frequenta local de trabalho terá um ambiente mais acessível.

O ponto negativo começa por falta de suporte nas escolas, estendendo para o mercado de trabalho a grande dificuldade na contratação do deficiente auditivo ainda existe e na empresa que contrata não dão suporte necessário para esse funcionário crescer, nas sinalizações de identificação, também no incentivo, discriminação e preconceito.

Um ambiente adaptável e acessível, as empresas podem garantir que os funcionários com deficiência auditiva sejam capazes de exercer suas funções de

forma eficiente. A tecnologia e a comunicação desempenham um papel fundamental como também os treinamentos e reuniões que irão ajudar nesse processo, permitindo que os funcionários com deficiência auditiva se comuniquem de forma eficaz com seus colegas de trabalho e tenham acesso a informações. E que acha respeito com os deficientes auditivos nos início das carreiras da escola ao primeiro emprego.

É crucial que as empresas evitem qualquer forma de preconceito ou limitação no ambiente de trabalho, pois isso afetaria a inclusão social, Que as empresas em varejo do recife possam colher os benefícios da diversidade e proporcionar oportunidades para mais pessoas com a deficiência auditiva isso irá trazer para os ambiente mais justo, produtivo e enriquecedor para todos os envolvidos.

## REFERÊNCIAS

ACADEMIA DE LIBRAS. **Deficiência Auditiva – Dados do Brasil e do Mundo**. 2019. Disponível em :<https://academiadelibras.com/blog/deficiencia-auditiva/>. Acesso em: 14 04 2023.

ACADEMIA DE LIBRAS. **História da Libras – Saiba como Surgiu a Língua Brasileira de Sinais**. 2019. Disponível em: <https://academiadelibras.com/libras/historia-da-libras/>. Acesso em: 14 04 2023.

**Associação de surdos de Pernambuco - Asspe 2023**. Disponível em: [https://www.instagram.com/asspe\\_1985/](https://www.instagram.com/asspe_1985/). Acesso em: 26 07 2023

AVERSANI, L R. **Maior proporção de pessoa com deficiência no quadro de funcionários impacta a produtividade da empresa?** São Paulo, 2014. Disponível em: [https://repositorio.insper.edu.br/bitstream/11224/726/1/Luciano%20Aversani%20Rais\\_Trabalho.pdf](https://repositorio.insper.edu.br/bitstream/11224/726/1/Luciano%20Aversani%20Rais_Trabalho.pdf). Acesso em: 15 05 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.146**, de 6 de julho de 2015. Inclusão da Pessoa com Deficiência. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 14 04 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.213**, de 24 de julho de 1991. Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm). Acesso em: 14 04 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.436**, de 24 de abril de 2002. Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10436.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm). Acesso em: 14 04 2023.

BRASIL. **Decreto nº 5.296**, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2004. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm). Acesso em: 14 04 2023.

CANTERO, A C D. **O papel da revisão da literatura na escrita de artigos científicos**. Campo Grande, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/inter/a/ctsj4sLz6CkZYQfZWBS4Lbr/?lang=pt>. Acesso em: 15 05 2023.

DALIRI, F S. **Produtividade na Ótica do Trabalhador - Uma Análise dos aspectos que afetam o desempenho, criatividade e auto-estima dos funcionários no ambiente de trabalho**. Florianópolis, 2002. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/83395/188545.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 14 04 2023.

GANDRA, A. **País tem 10,7 milhões de pessoas com deficiência auditiva, diz estudo**. Agência Brasil, Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-10/brasil-tem-107-milhoes-de-deficientes-auditivos-diz-estudo>. Acesso em: 24 04 2023.

JANONE, L. PAULINE, A. **O Brasil tem mais de 17 milhões de pessoas com deficiência, segundo o IBGE**. CNN, Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/brasil-tem-mais-de-17-milhoes-de-pessoas-com-deficiencia-segundo-ibge/>. Acesso em: 24 04 2023.

MARTINS, Beatriz Cukierkorn. PACHECO, Beatryz Santoro. MATOS, Caio Carvalho. RÊ, Eduardo. OLIVEIRA, Ernesto Lino. BARROS, Juliana Meneghelli. SANTOS, Lucas Custódio. **A história dos direitos das pessoas com deficiência**. Instituto Mattos Filho, 2021. Disponível em: [https://www.politize.com.br/equidade/blogpost/historia-dos-direitos-das-pessoas-com-deficiencia/?https://www.politize.com.br/&gclid=Cj0KCQjwj\\_ajBhCqARIsAA37s0w0lh dKZLIEAiGpJZQRiIO\\_wUJCB8PGecvW0RdvlL6YhSqN-\\_J0wmMaAhXeEALw\\_wcB](https://www.politize.com.br/equidade/blogpost/historia-dos-direitos-das-pessoas-com-deficiencia/?https://www.politize.com.br/&gclid=Cj0KCQjwj_ajBhCqARIsAA37s0w0lh dKZLIEAiGpJZQRiIO_wUJCB8PGecvW0RdvlL6YhSqN-_J0wmMaAhXeEALw_wcB). Acesso em: 14 04 2023.

MARTINS, Beatriz Cukierkorn. PACHECO, Beatryz Santoro. MATOS, Caio Carvalho. RÊ, Eduardo. OLIVEIRA, Ernesto Lino. BARROS, Juliana Meneghelli. SANTOS, Lucas Custódio. **Pessoas com deficiência no Brasil: quais os seus direitos?** Instituto Mattos Filho, 2021. Disponível em: <https://www.politize.com.br/equidade/blogpost/pessoas-com-deficiencia-no-brasil-qua-is-os-seus-direitos/#:~:text=e%20da%20cidadania-,Os%20direitos%20das%20pessoas%20com%20defici%C3%Aancia%20no%20Brasil,pessoas%20com%20defici%C3%Aancia%20no%20Brasil>. Acesso em: 14 04 2023.

ONU. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. 2006.

Disponível em:

[http://www.mpggo.mp.br/portalweb/hp/41/docs/comentarios\\_a\\_convencao\\_sobre\\_os\\_direitos\\_das\\_pessoas\\_com\\_deficiencia.pdf](http://www.mpggo.mp.br/portalweb/hp/41/docs/comentarios_a_convencao_sobre_os_direitos_das_pessoas_com_deficiencia.pdf). Acesso em: 06 07 2023

PINHEIRO, R. S. **A evolução histórica da legislação para a pessoa com deficiência - PcD**. Jusbrasil, 2022. Disponível em:

<https://www.jusbrasil.com.br/artigos/a-evolucao-historica-da-legislacao-para-a-pessoa-com-deficiencia-pcd/1563403427#:~:text=A%20defici%C3%Aancia%20atrav%C3%AAs%20da%20hist%C3%B3ria,per%C3%ADodos%20de%20exposi%C3%A7%C3%A3o%20e%20confinamento>. Acesso em: 24 04 2023

THIBES, F. T. **Veja o que é pesquisa de campo e quais suas principais etapas**.

Uninassau, 2022. Disponível em:

([https://blog.uninassau.edu.br/pesquisa-de-campo/#O\\_que\\_e\\_pesquisa\\_de\\_campo](https://blog.uninassau.edu.br/pesquisa-de-campo/#O_que_e_pesquisa_de_campo)). Acesso em: 05 06 2023

