

ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL PROF. ARMANDO JOSÉ FARINAZZO
CENTRO PAULA SOUZA

Carlos Roberto dos Santos
Henrique Rossi de Andrade
Natalia Regina de Souza

A PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE SURDA NO MERCADO DE TRABALHO NA
CIDADE DE FERNANDÓPOLIS

FERNANDÓPOLIS
2019

Carlos Roberto dos Santos
Henrique Rossi de Andrade
Natalia Regina de Souza

A PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE SURDA NO MERCADO DE TRABALHO NA
CIDADE DE FERNANDÓPOLIS

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como exigência parcial para
obtenção da Habilitação Profissional
Técnica de Nível Médio de Técnico em
Recursos Humanos no Eixo Tecnológico
de (Gestão & Negócios), à Escola Técnica
Estadual Prof. Armando José Farinazzo,
sob orientação do Professor (a) Tatiane da
Silva Madureira

FERNANDÓPOLIS
2019

Carlos Roberto dos Santos
Henrique Rossi de Andrade
Natalia Regina de Souza

A PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE SURDA NO MERCADO DE TRABALHO NA
CIDADE DE FERNANDÓPOLIS

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado como exigência parcial para
obtenção da Habilitação Profissional
Técnica de Nível Médio de Técnico em
Recursos Humanos no Eixo Tecnológico
de (Gestão & Negócios), à Escola Técnica
Estadual Prof. Armando José Farinazzo,
sob orientação do Professor (a) Tatiane da
Silva Madureira

Examinadores:

Tatiane da Silva Madureira Pedro

Maurício Flávio Canada

Thiago Alves da Cruz

Fernandópolis
2019

DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho a todos aqueles que buscam uma sociedade onde todas as pessoas sejam valorizadas por contribuírem com suas diferenças.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus, as nossas famílias, esposa, amigos, professores, orientadores, todos aqueles que nos ajudaram direta e indiretamente a concluir este trabalho, todos aqueles que tiveram paciência conosco em momentos de tensão e de empenho, e que nos ajudaram a conseguir o que já conseguimos até hoje na vida.

EPÍGRAFE

“A maior recompensa para o trabalho do homem não é o que ele ganha com isso, mas o que ele se torna.” John Ruskin.

RESUMO

A presente pesquisa é uma reflexão sobre os desafios e a real inclusão do surdo no mercado de trabalho na cidade de Fernandópolis, tanto da perspectiva empregadora quanto da empregada e sociedade que os cerca. Mesmo com a presença de leis específicas que buscam incluir e garantir a participação dessa parcela da população no mercado de trabalho o preconceito e a falta de informações são aspectos limitantes para uma empresa ao contratar para seu quadro profissional um deficiente.

Algumas indagações nortearam esse estudo, sendo elas: Quando um surdo é contratado, é somente em função do cumprimento da norma? Após a contratação procuram qualificar esse funcionário visando à manutenção dele na equipe? Buscam a correta integração do mesmo no mercado de trabalho? O levantamento obtido pela aplicação dos questionários destinados as diversas pessoas de classe sociais e idades diferentes, pôde explicar alguns pontos que diversas vezes acabam sendo mal interpretados, ou seja, esse trabalho reflete sobre paradigmas e estereótipos que a sociedade empresarial traçou e ainda traça a respeito da comunidade surda no ambiente de trabalho. Com a conclusão notou-se que a contratação de surdos na maioria das empresas acrescenta positivamente, muito embora as mesmas acabam por não utilizar o capital humano da melhor maneira.

Palavras-Chave: Inclusão. Surdo. Trabalho.

ABSTRACT

This research is a reflection on the challenges and the real inclusion of the deaf in the labor market in the city of Fernandópolis, both from the employer perspective and the employee and society that surrounds them. Even with the presence of specific laws that seek to include and ensure the participation of this portion of the population in the labor market, prejudice and lack of information are limiting aspects for a company when hiring for its professional framework a Poor.

Some questions guided this study, which are: When a deaf man is hired, is it only due to compliance with the norm? After hiring, do you seek to qualify this employee to keep him on the team? Do you seek the correct integration of the same in the labor market? The answers to these questions were collected through a questionnaire and interview aimed at human resources managers of five companies in the city, their employees with hearing impairment and with ordinary people from society in general.

Keywords: Inclusion. Deaf. Work.

LISTA DE TABELA

Tabela 1 - Proporção de vagas destinadas para PcD.....	22
Tabela 2 - Pessoas de 10 anos ou mais de idade, ocupadas na semana de referência, por tipo de deficiência, segundo o sexo e as classes de rendimento nominal mensal de todos os trabalhos – Amostra – Características Gerais da População.....	24
Tabela 3 - A inclusão de pessoas com deficiência ao redor do mundo.....	27
Tabela 4 - As novas características da Gestão de Pessoas	39
Tabela 5 - Vários tipos de características individuais.....	41

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - A história recente da regulamentação do uso de libras no Brasil.....36

Figura 2 - Princípios e obrigações das empresas socialmente responsáveis 43

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Proporção de Contratação por tipo de PcD.....	23
Gráfico 2: Quantidade de deficientes auditivos, em relação à população total	24
Gráfico 3: Idade dos Entrevistados.....	46
Gráfico 4: Você acredita que a contratação de pessoas com deficiência é feita com regularidade pelas empresas?	47
Gráfico 5: Você conhece a lei de cotas que garante uma a contratação de uma parcela de funcionários deficientes nos quadros empresariais?	48
Gráfico 6: Você acredita que a contratação de pessoas com deficiência é feita com regularidade pelas empresas? Se não, porque?	48
Gráfico 7: Você contrataria para sua empresa uma pessoa portadora de necessidades especiais?.	49
Gráfico 8: A inclusão do surdo no mercado de trabalho sob a perspectiva do gestor	51
Gráfico 9: Sexualidade dos entrevistados	52
Gráfico 10: Idade dos entrevistados	53
Gráfico 11: Grau de escolaridades	54
Gráfico 12: Há quanto tempo você trabalha nessa empresa?.....	55
Gráfico 13: Setor que trabalha.....	56

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

IBGE -	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
SEDPCD-	Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência
PCD -	Pessoas com Deficiência
dB -	Decibéis
Hz	Hertz - unidade de medida de frequência
UNB	Universidade de Brasília
MTE	Ministério do Trabalho

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
CAPÍTULO I	17
1. O Contexto da Deficiência na Sociedade Brasileira.....	17
1.1. Tipos de Deficiência.....	18
1.1.1. Deficiência Auditiva.....	19
CAPITULO II	21
2. Origem Da Elaboração Lei De Cotas	21
2.1 A Lei De Cotas no Brasil e Sua Presença No Mercado De Trabalho	22
2.1.1 O Mercado De Trabalho Para Portadores De Deficiência.	22
2.1.2 A Lei De Cotas Para Empresas Publica.....	25
2.2. Ações Afirmativas – O Princípio Da Igualdade	26
CAPITULO III	31
3. Clima Organizacional e a perspectiva da inclusão.....	31
3.1 Endomarketing e a necessidade de ser acessível a todos.....	32
3.2 Os Desafios Da Comunicação Empresarial	34
3.3 Libras Como Ferramenta De Comunicação	36
CAPITULO IV	38
4. Planejamento estratégico de gestão de pessoas	38
4.1. Diversidade na Organização	40
4.2. Responsabilidade Social Corporativo	42
CAPITULO V	45
5. Pesquisa.....	45
5.1. Perguntas.....	45
5.1.1 Primeira Etapa	46

5.1.2	Segunda Fase.....	50
5.1.3	Terceira Etapa.....	52
5.2	Conclusão da Pesquisa	56
CONCLUSÃO		58
REFERÊNCIAS.....		59

INTRODUÇÃO

A inclusão de pessoas deficientes no mercado de trabalho deixou de ser mero cumprimento de uma lei. Hoje uma empresa que não se preocupa com sua visibilidade social está perdendo vantagem competitiva. O atual cenário corporativo e profissional se mostra volátil, estamos vivenciando a era das transformações, da urgência. Diante disso, o que se espera, é que um funcionário seja progressivo e proativo, saiba lidar com tecnologias e que acima de tudo, em uma era atual de máquinas, saiba lidar com pessoas. Na cidade de Fernandópolis não é diferente, podemos identificar várias empresas potencializadas, porém ainda é raro ver em seu quadro de funcionários pessoas surdas ocupando algum cargo.

O mercado de trabalho é altamente competitivo e se mostra cruel com pessoas que necessitam adaptação específica, seja ela física ou cultural. Nesse contexto destaca-se a falta de oportunidades e a dificuldade dos surdos ingressarem no mercado de trabalho, um grande problema nesse relacionamento surdo x mercado de trabalho, é a deficiência no processo de comunicação. Muitas vezes a falta de preparo acaba criando uma barreira entre o que é dito e o que é interpretado pelo surdo.

Em grande parte dos casos, pessoas portadoras de alguma deficiência nem sequer participam de processos seletivos, são barrados no recrutamento. Falta de preparação? Incompetência? Ou falta preparo e estrutura de nossas empresas para incluir essas pessoas?

A Lei de cotas no Brasil garante a inclusão de uma parcela das pessoas portadoras de alguma deficiência no mercado de trabalho. Para instituições com mais de cem funcionários, tal inclusão se mostra obrigatoriedade por lei. Porém, habitualmente, não é o que se vê. No noroeste paulista, mais especificamente na cidade de Fernandópolis, segundo dados do último censo IBGE 2010, a parcela de surdos inseridos no mercado de trabalho ainda é muito baixa em proporção a dos habitantes empregados. Tal cenário nos faz questionar algumas razões para que isso

ocorra. A lei de cotas existe, mas até que ponto as empresas cumprem? Quando um surdo é contratado, é somente em função do cumprimento da norma? Após a contratação procuram qualificar esse funcionário? As empresas visam à manutenção dele na equipe? Buscam a correta integração do mesmo no mercado de trabalho? Com a realização desse trabalho buscaremos através de pesquisas qualitativas e estudos de caso em algumas organizações identificar e mensurar quais são os desafios que norteiam a inclusão de surdos no mercado de trabalho da cidade de Fernandópolis

Para que essa inclusão ocorra da melhor maneira, é necessário identificar quais as particularidades de cada organização e descobrir quais os maiores desafios que empresas e gestores enfrentam para que a contratação não afete negativamente o clima organizacional da empresa, podendo assim gerar algum conflito pela não adaptação do funcionário com a equipe de trabalho e cultura da organização, desmotivando assim não só o surdo como todos os funcionários, fazendo qualidade de vida e produção despencarem. A idealização desse trabalho se deu por meio da compreensão do contexto em que os surdos vivem, bem como qual o motivo que os mesmos não estão incluídos no mercado de trabalho. O objetivo do estudo será identificar os desafios encontrados pelos gestores e empresas, mensurando através da comunidade surda e sociedade geral o impacto que essa inclusão no mercado de trabalho gera em tais comunidades.

CAPÍTULO I

1. O Contexto da Deficiência na Sociedade Brasileira

Historicamente somos diferentes seja pela nacionalidade, cor da pele, idioma que adotamos etc. A diferença é o nosso grande contraste.

A diversidade que marca a raça humana pelas suas variações é a mesma que exclui os que se distanciam do conceito e supervalorização do que é correto. O modelo biomédico que surgiu na metade do século XX estabelece a deficiência como uma incapacidade que não pode ser revertida, sendo ela uma consequência de doença ou acidente. Os anos passaram e diversas pessoas se dedicaram aos estudos médicos e sociais dos portadores de deficiência, porém, o que permaneceu enraizado nas nossas crenças e valores é o senso comum de que o deficiente não existe, ocasionando muitas vezes a anulação de sua existência.

A constituição federal garante aos cidadãos direitos iguais, a lei não desfaz ou exclui uma pessoa independente das suas limitações físicas ou intelectuais. Segundo dados do IBGE (2010) o Brasil conta com 46 milhões de pessoas com deficiência, isso representa cerca de 24% da população brasileira, porém, não são vistas rotineiramente em circulação e plena atividade na sociedade a qual está inserida.

Entende-se por deficiência qualquer limitação que um indivíduo encontre ao executar alguma atividade seja ela rotineira ou sazonal. O art. 2º da lei nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015, Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), considera pessoa com deficiência:

(BRASIL, 2015. p.1) “(...) aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”.

O decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009 promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York em 30 de março de 2007, define como deficiência como:

(Brasil, 2009) "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 igualdades de condições com as demais pessoas."

1.1. Tipos de Deficiência

Estruturalmente as deficiências são categorizadas de acordo com as necessidades que demandam do indivíduo. Para a legislação brasileira em conformidade com a lei de Cotas para PCD 8.213, 24 de julho de 1991, as deficiências que podem garantir inclusão no mercado de trabalho são: visuais, mentais, físicas, múltiplas e auditivas.

Segundo o (SEDPCD, 2015), Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência, deficiência visual é definida como: "Cegueira, nas qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica, a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores."

As pessoas com deficiência visual podem ser classificadas como cegas ou apresentar baixa visão. As que apresentam baixa visão costumam se beneficiar de imagens e letras ampliadas. Já as pessoas consideradas cegas necessitam de ferramentas que as possibilitem uma maior interação e mobilidade no ambiente no qual está inserida. Instrumentos como bengalas, cão-guia, pisos táteis, auxiliam no seu dia a dia e contribuem diretamente para sua qualidade de vida. Além disso, é de direito da pessoa cega ter acesso ao Braille (sistema de escrita e leitura utilizada por pessoas cegas).

A deficiência mental por sua vez não se confunde com o transtorno ou doença mental. Os portadores dessa necessidade especial possuem problemas que se situam no cérebro, causando baixa produção de conhecimento, sendo identificada como intelectual, não atingindo outras funções do cérebro. Sendo assim o portador da deficiência mental tem a percepção de si mesmo e do que lhe cerca a volta, possuindo capacidade de tomar suas próprias decisões. A identificação da mesma na maioria das vezes se dá quando as crianças começam a frequentar a escola, ambiente onde seu convívio social é desenvolvido. A deficiência mental sendo classificadas em leve, moderadas e graves.

(SEDPCD, 2015) conceitua por deficiência Mental: “Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação; cuidado pessoal; habilidades sociais; utilização dos recursos da comunidade; saúde e segurança; habilidades acadêmicas; lazer e trabalho”

A deficiência física é a limitação da mobilidade geral do corpo, que envolve sustentação e equilíbrio nos movimentos. As pessoas portadoras dessa deficiência encontram dificuldades ao escrever, processar uma resposta. Mesmo que seja simples, as falas são afetadas e em casos extremos como uma lesão grave no cérebro a fala mal consegue obter progressos.

Para a (SEDPCD, 2015) Deficiência Física é: “ a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções”.

A deficiência múltipla por sua vez são duas ou mais deficiências, onde podem ser intelectuais, física ou de ambas. Geralmente são diagnosticadas no pré-natal, tendo como consequência uma má formação, consecutivamente nascendo com ela.

1.1.1. Deficiência Auditiva

A concepção da ideia central desse trabalho se deu ao contato direto com a comunidade surda em Fernandópolis. Foi detectada que essas pessoas enfrentam diversas dificuldades, seja elas na integração social quanto profissional.

Existem dois tipos de deficiência auditiva, as que já nascem com ela ou as que por algum motivo as perderam. Skliar (1997, p.18) faz um recorte dessa situação histórica: “Os surdos, considerados também historicamente como pessoas incompletas, doentes e alienadas, passaram a ser vistos na atualidade como membros de uma minoria linguística e de uma cultura -ou contracultura - minoritária”. O decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, conceitua deficiência auditiva como: “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”.

(Lulkin, 1998, p. 40) “aquele que não ouve tão bem, ou não percebe algumas manifestações sonoras na medida em que deveria, frequentemente passa a ser distinguido como alguém com perda, com carência, com falta de, com deficiência e como pessoa portadora de uma especificidade”.

Alguns graus de perda auditiva e o nível de decibéis (dB), de acordo com Pinto, (2012) são definidos como:

- Perda Leve ou Ligeira (26 a 40 dB) - Ouve-se a palavra, mas certos elementos fonéticos ficam complicados de entender, preferencialmente conversa-se sempre de frente a pessoa;
- Perda Moderada (41 a 70 dB) - Ouve-se a palavra se for falada com intensidade, alta. A pessoa que tem uma surdez moderada utiliza-se muito do apoio visual dos lábios para facilitar no entendimento;
- Perda Severa (71 a 90 dB) - A pessoa que obtém a perda auditiva severa, não é capaz de entender uma palavra em seu tom normal. O uso do aparelho auditivo é indicado, para que facilite o entendimento.
- Perda Profunda (superior a 90 dB) - A audição está totalmente comprometida. Não reage aos sons ambientais, apenas a vibrações, como trovão, explosões e outros que permita a percepção das vibrações.

CAPITULO II

2. Origem Da Elaboração Lei De Cotas

A Revolução Francesa nos possibilitou uma consolidação da concepção de cidadania que ainda vemos nos dias de hoje. Porém, sozinha não foi essencial para as mudanças, pois demonstrou que uma mera declaração formal das liberdades em documentos e legislações desmoronava aos poucos por motivo da exclusão econômica no montante da população.

No século XIX, tratou em encontrar direitos sociais e estatais que nivelassem as diferenças, equipando os desfavorecidos com direitos implantados e construídos de forma coletiva, dando lhes apoio em diversas áreas como saúde, educação, trabalho e etc.

Em meados da década de 60 iniciou-se a história das ações afirmativas, como forma de promover a igualdade social e reduzir entre negro e brancos as lacunas sociais e econômicas. Contudo, somente depois da Segunda Guerra Mundial observou a primordialidade de prestigiar a maioria, observando as necessidades e particularidade da minoria.

Entende-se por cotas como um conjunto de medidas que juntas possam diminuir as diferenças socioeconômicas e de oportunidades existentes entre os membros ativos e participativos que integram um grupo de sociedade.

As cotas têm como objetivo reparar um “passado” que não possibilitou uma visão futura, buscando novas oportunidades para que as minorias se integrem na sociedade a qual estão inseridas.

A obrigatoriedade não se extinguiu nas ações estatais. Pela efetiva compensação que se cuida, uniformemente todos nós somos responsáveis. As organizações, pelo que lhe concerne, devem priorizar pelo respeito ao princípio constitucional do valor social do ofício e da livre decisão, afim de que executem a

cidadania plena e a dignidade do trabalhador com ou sem deficiência. Apesar da afirmação da Constituição Federal de que somos todos iguais de acordo com a lei exclusivo da medida afirmada por ela. Precisa tornar palpável essa igualdade entre as pessoas iniciando no pensamento de que a genuína igualdade reside em tratar igualmente todos, revertendo esse quadro.

2.1 A Lei De Cotas no Brasil e Sua Presença No Mercado De Trabalho

A lei de cotas no Brasil teve seu início nos anos 2000 através do processo seletivo da UNB (Universidade de Brasília) que resolveu destinar algumas vagas para os candidatos, mas a sua importância se deu com a aprovação da Lei 12.711 de 2012.

Existe diferentes tipos de cotas e algumas organizações criaram as próprias políticas de reservas de vagas. A importância desses tipos de cotas foi facilitar o acesso ao estudo/trabalho das pessoas na sociedade em que vivemos podendo encontrar cotas para negros, pobres, deficientes, indígenas e outros.

No Brasil a LEI Nº 8.213, DE 24 DE JULHO DE 1991, em seu artigo 93, estabelece que empresas com 100 (cem) ou mais empregados devem preencher seu quadro profissional com 2% a 5% de portadores de deficiência ou reabilitados.

Tabela1 - Proporção de vagas destinadas para PcD

I – até 200 Empregados	2%
II – De 201 a 500 Empregados	3%
III – De 501 a 1.000 Empregados	4%
IV – De 1.001 em diante	5%

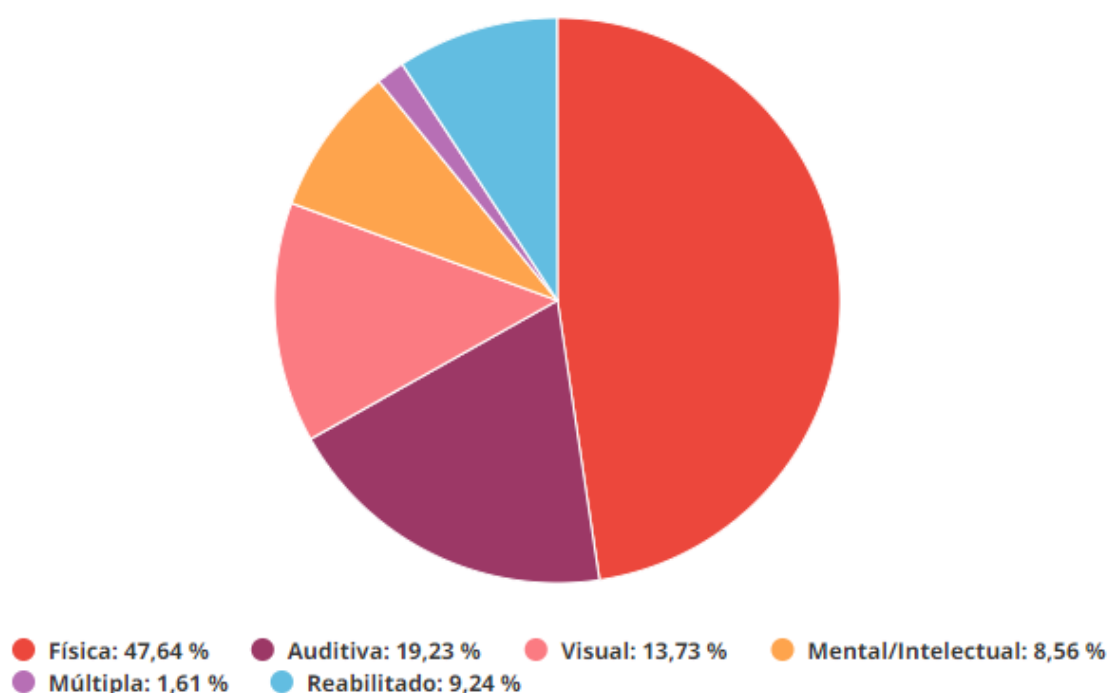
FONTE: (Do próprio autor, 2019). ADAPTADO DE: MANUAL A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho

2.1.1 O Mercado De Trabalho Para Portadores De Deficiência.

O pensamento do senso comum nos mantém por muitas vezes desatualizados da parcela dessa população que possuem alguma deficiência. Dados do último censo demográfico de 2010 mostram que no Brasil 45,6 milhões de pessoas alegam possuir pelo menos um tipo de deficiência, isso representa 23,9% da população brasileira. São pessoas que não entram com facilidades, nas escolas comuns, lugar de lazer e cultura e menos ainda têm acesso ao trabalho. Isso precisa mudar e com o comprometimento de todos essa barreira institucional pode ser rompida.

No mercado de trabalho a participação dessas pessoas por diversas vezes é anulada. Seja pelas crenças limitantes que restringem o potencial do deficiente ou pelo senso comum de que não são profissionais competentes e capazes de ocupar postos onde são exigidas habilidades técnicas e de responsabilidades.

Gráfico 1 – Proporção de Contratação por tipo de PcD.



Fonte: do Ministério do Trabalho

Com base no gráfico pode-se notar que a deficiência auditiva por mais que seja a segunda com maior inclusão ainda está muito atrás da deficiência física. Isto pode estar ligado à dificuldade de comunicação e falta de ações inclusivas para este tipo de deficiência

Em relação ao percentual de deficientes auditivos, que é o elemento central desse trabalho, no município de Fernandópolis eles representam aproximadamente 5% da população.

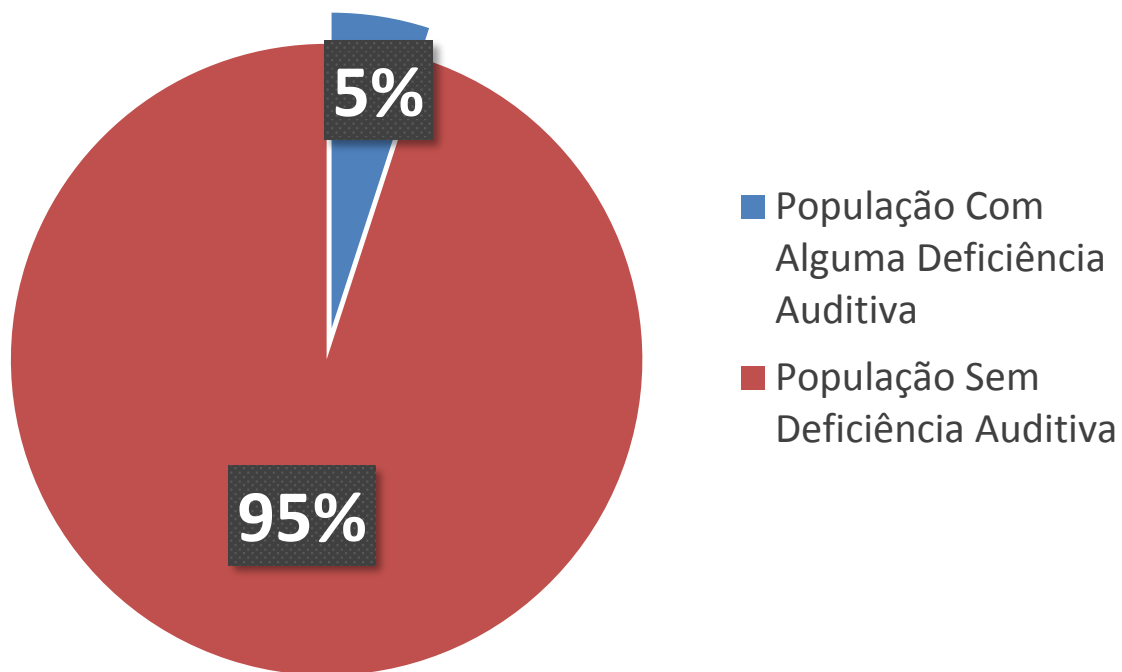
Essas populações por sua vez encontram-se restringida no mercado de trabalho fernandopolense de acordo com o último senso do IBGE conforme tabela abaixo.

Tabela 2 - Pessoas de 10 anos ou mais de idade, ocupadas na semana de referência, por tipo de deficiência, segundo o sexo e as classes de rendimento nominal mensal de todos os trabalhos – Amostra – Características Gerais da População.

Variável - Pessoas de 10 anos ou mais de idade, ocupadas na semana de referência (Pessoas)												
Município - Fernandópolis (SP)												
Ano - 2010												
Classes de rendimento nominal mensal de todos os trabalhos	Tipo de deficiência permanente x Sexo											
	Total			Deficiência auditiva - não consegue de modo algum			Deficiência auditiva - grande dificuldade			Deficiência auditiva - alguma dificuldade		
	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres
Total	33.426	18.944	14.482	39	18	21	160	136	24	1.109	780	329
Até 1/2 salário mínimo	1.040	260	779	-	-	-	-	-	-	53	23	30
Mais de 1/2 a 1 salário mínimo	6.486	2.290	4.196	11	-	11	47	35	12	149	70	79
Mais de 1 a 2 salários mínimos	14.962	8.801	6.161	11	11	-	66	66	-	492	369	123
Mais de 2 a 3 salários mínimos	4.361	3.312	1.049	17	7	10	12	-	12	212	192	21
Mais de 3 a 5 salários mínimos	3.138	2.108	1.031	-	-	-	14	14	-	91	45	47
Mais de 5 a 10 salários mínimos	2.060	1.484	577	-	-	-	21	21	-	36	36	-
Mais de 10 a 15 salários mínimos	349	256	93	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mais de 15 a 20 salários mínimos	158	108	50	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mais de 20 a 30 salários mínimos	57	26	31	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mais de 30 salários mínimos	139	100	39	-	-	-	-	-	-	13	13	-
Sem rendimento	676	199	477	-	-	-	-	-	-	63	32	30

Fonte: IBGE - Censo Demográfico

Gráfico 2: Quantidade de deficientes auditivos, em relação à população total.



Fonte: (Do próprio autor, 2019)

(MTE, SIT, 2017, P.11)

“O direito de ir e vir, de trabalhar e de estudar é a mola-mestra da inclusão de qualquer cidadão e, para que se concretize em face das pessoas com deficiência, há que se exigir do Estado à construção de uma sociedade livre, justa e solidária (art. 3º, Constituição Federal), por meio da implantação de políticas públicas compensatórias e eficazes.”

Por mais que hajam ações governamentais que busquem diminuir a lacuna que a na sociedade para essas pessoas a realidade nos traz outra verdade

As instituições privadas precisam respeitar a lei em questão, empenhando-se para estabelecer programas para formar profissionais qualificados aptos as exigências em seus quadros de funcionários, abrindo suas portas para esse grupo social evidentemente vulnerável.

2.1.2 A Lei De Cotas Para Empresas Publica

A lei de cotas também é válida para a máquina pública, mediante a editais os concursos públicos garantem para pessoas com deficiência entre outras minorias uma vaga para que possam exercer uma função dentro do estado.

Segundo Ministério do Trabalho (2017) esse setor é o que menos contrata, das 21,8 mil vagas, foram ocupadas apenas 2,3 mil totalizando apenas 11% dessas oportunidades, e na média geral englobando também o setor privado somente 48% das vagas reservadas para deficientes foram preenchidas.

2.2. Ações Afirmativas – O Princípio Da Igualdade

Com base nos ensinamentos de, GOMEZ (2001) as ações afirmativas, em seu primeiro momento, encorajam as autoridades a tomarem decisões, visando ajudar grupos de pessoas que sofreram ou ainda sofrem algum tipo de descriminalização, considerando sua raça, cor, sexo ou deficiência, fatores esses que até pouco tempo não eram considerados relevantes. Tais medidas buscam garantir o princípio da igualdade para que todos os cidadãos consigam ter acesso a uma vida digna.

Esse mesmo princípio está sendo adotado pela legislação que visa proteger o direito das pessoas portadoras de deficiência (PCDs), um grupo da sociedade que enfrenta muito preconceito.

A história mundial nos mostra que a discriminação sempre foi uma barreira para a socialização das pessoas, seja ela no âmbito social ou empresarial.

Apesar da criação de diversas leis que criminalizam esses terríveis atos e da visível diminuição do preconceito pelo mundo, ainda podemos ver pessoas pertencentes a grupos discriminados ou que sejam de alguma forma, consideradas “diferentes”, sofrerem com diversas formas de discriminação ou exclusão, isso se dá pelo mito de que pessoa com deficiência se torna limitada e não conseguem exercer funções tais quais pessoas quem não possuem deficiência.

Diante o exposto, ao fixar a obrigatoriedade das empresas com mais de 100 colaboradores a possuírem em seu quadro de funcionários uma determinada porcentagem de pessoas com deficiência, seja ela habilitada ou reabilitada está claramente exercendo a ação afirmativa. Com isso será necessário que a organização

olhe de uma maneira diferente para os colaboradores com deficiência e a partir desse ponto considerar uma contratação que até então não seria realizada.

Ao redor do mundo, a inclusão de pessoas deficientes no mercado trabalho é interpretada e aplicada de maneiras diferentes, sua execução origina-se de diversos fatores, culturais, econômicos, geográficos. Tal inserção está ganhando cada vez mais força, ampliando a sua visibilidade, isso fica claro ao analisar a tabela abaixo.

Tabela 3 -A inclusão de pessoas com deficiência ao redor do mundo.

PORTUGAL	Cota de até 2% de trabalhadores com deficiência para a iniciativa privada e de, no mínimo, 5% para a administração pública.
ESPAÑA	Assegura o percentual mínimo de 2% para as empresas com mais de 50 trabalhadores fixos. Concede uma gama de incentivos fiscais, com a redução de 50% das cotas patronais da seguridade social.
FRANÇA	O Código do Trabalho Francês reserva postos de trabalho no importe de 6% dos trabalhadores em empresas com mais de 20 empregados.
ITÁLIA	Empregadores públicos e privados devam contratar pessoas com deficiência na proporção de 7%, no caso de empresas com mais de 50 empregados; duas pessoas com deficiência, em empresas com 36 a 50 trabalhadores; e uma pessoa com deficiência, se a empresa possuir entre 15 e 35 trabalhadores.
ALEMANHA	A lei alemã estabelece para as empresas com mais de 16 empregados uma cota de 6%, incentivando uma contribuição empresarial para um fundo de formação profissional de pessoas com deficiência.
ÁUSTRIA	A lei federal reserva 4% das vagas para trabalhadores com deficiência nas empresas que tenham mais de 25, ou admite a contribuição para um fundo de formação profissional.
BÉLGICA	Existe sistema de cotas, porém, não há um percentual legal para a iniciativa privada. Este é negociado por sindicatos e representantes patronais para cada ramo da economia.

HOLANDA	O percentual varia de 3% a 7%, sendo este firmado por negociação coletiva, dependendo do ramo de atuação e do tamanho da empresa.
IRLANDA	A cota é de 3%, sendo aplicável somente para o setor público.
REINO UNIDO	São estabelecidas medidas organizacionais e físicas, para possibilitar o acesso de pessoas com deficiência. O Poder Judiciário pode fixar cotas, desde que provado e de que se constate falta de correspondência entre o percentual de empregados com deficiência existente na empresa e no local onde a mesma se situa.
ARGENTINA	Percentual de, no mínimo, 4% para a contratação de servidores públicos. Estendem-se, ademais, alguns incentivos para que as empresas privadas também contratem pessoas com deficiência.
COLÔMBIA	A Lei nº 361/97 concede benefícios de isenções de tributos nacionais e taxas de importação para as empresas que tenham, no mínimo, 10% de seus trabalhadores com deficiência.
EL SALVADOR	Segundo Lei de Equiparação de Oportunidades, as empresas com mais de 25 empregados devam contratar uma pessoa com deficiência.
HONDURAS	São fixadas cotas obrigatórias para contratação de pessoas com deficiência por empresas públicas e privadas, na seguinte proporção: uma pessoa com deficiência, nas empresas com 20 a 40 trabalhadores; duas, nas que tenham de 50 a 74 funcionários; três, nas empresas com 75 a 99 trabalhadores; e quatro, nas empresas que tenham mais de 100 empregados.
NICARÁGUA	A Lei nº 185 estabelece que as empresas contratem uma pessoa com deficiência a cada 50 trabalhadores empregados.
PANAMÁ	A Lei nº 42/99 obriga os empregadores que possuam em seus quadros mais de 50 trabalhadores a contratar, no mínimo, 2% de trabalhadores com deficiência. O governo também está obrigado a empregar pessoas com deficiência em todas as suas instituições.

PERU	A Lei Geral da Pessoa com Deficiência estabelece a concessão de benefícios tanto para as pessoas com deficiência quanto para as empresas que as contratarem, como, por exemplo, a obtenção de créditos preferenciais e financiamentos de organismos financeiros nacionais e internacionais; preferência nos processos de licitação; e dedução da renda bruta de uma porcentagem das remunerações paga às pessoas com deficiência.
URUGUAI	4% dos cargos vagos na esfera pública deverão ser preenchidos por pessoas com deficiência e, no art. 43, exige, para a concessão de bens ou serviços públicos a particulares, que estes contratarem pessoas com deficiência, mas não estabelece qualquer percentual.
VENEZUELA	A Lei Orgânica do Trabalho fixa uma cota de uma pessoa com deficiência a cada 50 empregados.
ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA	Legalmente não existem cotas, medidas dessa natureza precisam ser decididas judicialmente, desde que provada, mesmo estatisticamente, a falta de correspondência entre o número de empregados com deficiência existente em determinada empresa e aquele que se encontra na respectiva comunidade.
JAPÃO	A Lei de Promoção do Emprego para Portadores de Deficiência, de 1998, fixa o percentual de 1,8% para as empresas com mais de 56 empregados, havendo um fundo mantido por contribuições das empresas que não cumprem a cota, fundo este que também custeia as empresas que a preenchem.
CHINA	A cota oscila de 1,5% a 2%, dependendo da regulamentação de cada município.

Fonte: (Do próprio autor, 2019)

As ações afirmativas vêm para forçar as autoridades a abordarem a inclusão social, seja ela através de cotas ou outras ações sociais, colocando em pauta sua importância para a sociedade dos deficientes e como isso será absorvido perante a sociedade em geral.

Outro papel importante das ações afirmativas é fazer com que as empresas cumpram essa lei. Mesmo estando em vigor não é muito difícil se deparar com empresas que não cumprem seu papel de inclusão social, impactando negativamente nos números de empregabilidade entre deficientes, a importância dessa aplicação é buscar sempre novas oportunidades e possibilitar campo de atuação social.

CAPITULO III

3. Clima Organizacional e a perspectiva da inclusão

Nos dias atuais, nunca foi tão necessário pensar em clima organizacional. A necessidade de um relacionamento interpessoal entre colaborador e a empresa se faz importante para o crescimento de ambos. A visão do mesmo sobre a cultura, normas, uso e costume verificando como ele percebe, interpreta e reage, pode influenciar na interpretação negativa ou positivamente.

Segundo Kolb et AL (1986:82-83)

“O clima organizacional também pode moldar o comportamento em relação à associação, poder ou realização. Pelo seu comportamento, pelas políticas, pelos procedimentos, pelos sistemas de recompensa e pelas estruturas que eles criam, os administradores podem influenciar significativamente o clima motivacional de uma organização. ”

Todas as empresas são constituídas de indivíduos e cada um com o seu jeito de interagir com o ambiente em que está inserido de acordo com sua biografia de vida.

Para Barçante e Castro (1995:75), é a atmosfera resultante das percepções que os funcionários têm dos diferentes aspectos que influenciam seu bem-estar e sua satisfação no dia-a-dia de trabalho.

A origem da palavra clima vem do grego *klima* que significa inclinação. Quer dizer, então, que clima organizacional é a percepção que os colaboradores têm sobre a empresa e sobre o ambiente em que está inserido. Nada mais é do que o nível de satisfação dos colaboradores com a atmosfera interna da empresa. E há uma importância em priorizar esse clima na organização, visando um esforço produtivo comum, alcançando o reconhecimento adequado e recompensas. A dimensão dessa

ferramenta é controlar e diminuir o turnover na organização, avaliando o clima para identificar e reconhecer o problema e tratá-lo em sua fonte.

(Lacombe, Francisco José Masset) “... o *clima organizacional reflete a qualidade do ambiente de trabalho percebidas pelas pessoas da empresa.* ”

3.1 Endomarketing e a necessidade de ser acessível a todos

O mundo global que hoje vivemos e atuamos se recria diariamente. O tempo que rege nossas ações é veloz, não possibilitando a procriação de práticas antigas e arcaicas de gerir pessoas. A aproximação dos mercados denominada globalização mudou a perspectiva e a necessidade das pessoas e empresas nos obrigando a rever conceitos.

“Com a globalização dos negócios, o desenvolvimento tecnológico, o forte impacto da mudança e o intenso movimento pela qualidade e produtividade, surge uma eloquente constatação na maioria das organizações: o grande diferencial, a principal vantagem competitiva das empresas decorre das pessoas que nelas trabalham. São as pessoas que mantêm e conservam o status quo já existente e são elas - e apenas elas - que geram e fortalecem a inovação e o que deverá vir a ser, São as pessoas que produzem, vendem, servem ao cliente, tomam decisões, lideram, motivam, comunicam, supervisionam, gerenciam e dirigem os negócios das empresas. Inclusive dirigem outras pessoas, pois não pode haver organizações sem pessoas, no fundo, as organizações são conjuntos de pessoas. Ao falar em organizações, forçosamente se fala em pessoas que as representam, que as vivificam e que lhes dão personalidade própria. A maneira pela qual as pessoas se comportam, decidem, agem, trabalham, executam, melhoram suas atividades, cuidam dos clientes e tocam os negócios das empresas varia em enormes dimensões. E essa variação depende, em grande parte, das políticas e diretrizes das organizações a respeito de como lidar com as pessoas em suas atividades. ” (CHIAVENATO p. 9)

Nunca em toda história da nossa humanidade, a tecnologia alinhada ao desenvolvimento possibilitou tanta melhoria para pessoas e nações, porém, não é o que nossas organizações hoje vivenciam. A gestão de pessoas, que por muito tempo se manteve anulada pelo extremo capitalismo racional se reinventou, assim como nossos conceitos de trabalho e valorização. O tempo trouxe melhorias e mudou nosso comportamento enquanto empregados e empregadores.

Chiavenato discorre sobre gestão de pessoas em seu conceito mais humano e estratégico atual

“Falar de gestão de pessoas é falar de gente, de mentalidade, de inteligência, de vitalidade, ação e proação. A Gestão de Pessoas é uma das áreas que mais tem sofrido mudanças e transformações nestes últimos anos. Não apenas nos seus aspectos tangíveis e concretos, como principalmente nos aspectos conceituais e intangíveis.” (CHIAVENATO PAG. 1)

Nesse cenário de constantes mudanças e incertezas, novos termos e pensamentos se criam e recriam. A base, porém, se mantém a mesma, continuam sendo pessoas, seres vivos que pensam se emocionam e sentem aqueles elementos cuja atuação pode ser gloriosa ou catastrófica em qualquer império.

As organizações que acompanham essas evoluções já tiraram de seus conceitos a ideia de que cliente é só quem está fora, o macro. Empresas inteligentes hoje sabem e reconhecem que a satisfação o bem-estar e a motivação de quem está dentro, de quem convive diariamente e tem participação integral nos processos é de extrema importância. Cuidar de quem está perto fazendo a engrenagem rodar sempre foi importante, mas nunca esteve em pauta como está ficando agora. Nesse cenário surge o termo Endomarketing que segundo o dicionário se traduz em um conjunto de estratégias e ações de marketing institucional voltada para o público interno (empregados, revendedores, acionistas etc.).

“Existe um consenso de que o principal cliente da empresa é o seu próprio funcionário. Daí o surgimento do endomarketing, o marketing interno cujo objetivo é manter os funcionários informados sobre filosofias, políticas e objetivos da empresa, integrá-los por programas amplos e abrangentes, assisti-los nas necessidades e aspirações e desenvolver esforços para que as pessoas se sintam orgulhosas de pertencer e colaborar com a organização por meio de dinâmicas relações de intercâmbio. Daí também a administração holística, que visualiza o homem em um contexto organizacional humano, e não mais como uma peça ou componente qualquer do sistema produtivo. Administrar com as pessoas é sinalizar uma nova mentalidade empresarial.”

P. 482

A inclusão de um deficiente auditivo no quadro profissional de uma empresa exige da mesma uma atenção e adaptação do endomarketing que é tão importante. A compreensão que o surdo terá dos princípios básicos daquela organização vai além dos processos de integração e socialização, estimular essa pessoa para que se sinta pertencente aquele local, ao trabalho que realiza não é tarefa

fácil, exige adaptações físicas, emocionais e sociais, porém é a construção de uma base sólida para a manutenção da motivação individual e coletiva.

3.2 Os Desafios Da Comunicação Empresarial

Todas as empresas sejam elas de pequeno, médios ou grandes portes possuem dificuldades em sua comunicação interna.

Gerenciar pessoas é com certeza um grande desafio para a organização, porém se feito da maneira correta é também uma chave para o sucesso.

Segundo ROBBINS (2008, P.231) “A comunicação tem quatro funções básicas dentro de um grupo ou de uma organização: controle, motivação, expressão emocional e informação. ”

O mesmo, ainda complementa tal pensamento com a interação social que nós estamos incluídos:

Nenhum grupo pode existir sem comunicação, ou seja, sem a transferência de significados entre seus membros. Apenas através da transferência de significado de uma pessoa para outra é que as informações e as ideias podem ser transmitidas. A comunicação, contudo, é mais do que simplesmente transmitir um significado. Ela precisa ser compreendida. Portanto a comunicação precisa incluir a transferência e a compreensão do significado. (ROBBINS, 2008, p.232)

No cotidiano empresarial o fluxo de informações é incalculável, para o desenvolvimento das atividades todas as ações necessitam da troca dessas informações. Membros do mesmo grupo, setores que necessitam de outros setores, funcionários que necessitam da gerência, todos precisam ser bem alinhados, caso contrário a falta da devida comunicação irá interferir negativamente no clima organizacional gerando retrabalhos, conflitos entre outros problemas

Para melhor entender a comunicação é necessário olhar para a forma que ele é feito, precisa-se entender de que forma as pessoas interagem umas com as outras. Existem três métodos básicos que guiam a comunicação interpessoal, são elas: Comunicação Oral, Comunicação escrita e Comunicação não-verbal.

A comunicação oral é o principal método que utilizamos para emitir informações, seus benefícios fundamentais são sua fluidez, rapidez e seu feedback

instantâneo, porém nem tudo é vantagem nesse tipo de comunicação, sua principal desvantagem se dá quando a informação necessita ser transmitida para várias pessoas. De acordo com (ROBBINS, 2008) quanto maior for o número de receptores dessa mensagem maior se torna a chance dessa informação ser corrompida, isso se dá pelo fato de que cada pessoa possui percepções diferentes e na hora de analisar o que foi passado poderá transmitir a informação de uma maneira diferente do original.

A comunicação escrita é outro meio bastante utilizado para se comunicar, ela engloba murais, informativos internos, e-mails entre outros. De acordo com (ROBBINS, 2008) as organizações optam por esse meio de comunicação por ela ser tangível e verificável, possibilitando assim conferências e melhor controle sobre extravios e inconsistências. Assim como a comunicação oral a escrita também possui suas desvantagens, ela demora muito mais tempo que a oral, um assunto que poderia ser tratado em 10 minutos verbalmente pode levar em média 60 minutos para ser redigido.

Sempre que emitimos uma informação através da fala, conseqüentemente gesticulamos, esse tipo de comunicação é a chamada de não verbal, ou seja, comunicar-se sem emitir sons. Existem pessoas que argumentam que todo e qualquer movimento do corpo tem um significado, porém uma posição ou movimento do corpo não tem um significado por si só, para que tenha a transmissão da informação da maneira correta é necessário que se junte a comunicação verbal criando assim um método de comunicação mais assertivo.

Considere agora a introdução de um deficiente auditivo no quadro de funcionários de uma determinada empresa na qual os colaboradores nunca haviam se deparado com a necessidade de se comunicar com alguma pessoa que necessita de outras formas de comunicação, certamente se não houver uma boa integração e cuidado da gestão esse fator será um empecilho no dia a dia daquela organização.

Além de tudo, a comunicação que os surdos têm entre si é diferente da que nós, ouvintes, temos. Tais aspectos aumentam ainda mais as barreiras e falhas na comunicação. França (2014, p. 5), diz que “até as comunidades de mesma linguística, não falam exatamente a mesma língua [...] com conceitos distintos e encaram as situações diferentes”.

SVARTHOLM discorre sobre o processo de comunicação afirmando que “a comunicação via fala e leitura de lábios da língua falada é necessariamente muito limitada para uma pessoa que não pode ouvir. Portanto, a fala pode representar

apenas funções comunicativas muito básicas para os surdos” (Svartholm, 1999, p. 19).

A comunicação ocupa um espaço único e indispensável para as relações interpessoais sejam elas no âmbito empresarial, “A comunicação é, portanto, uma área multidisciplinar, medindo os interesses dos participantes, os interesses da empresa enquanto unidade econômica e os interesses da administração”. Torquato (1986, p. 17)

3.3 Libras Como Ferramenta De Comunicação

Durante muito tempo os portadores de deficiência auditiva eram considerados ineducáveis, incapazes de serem educados, de frequentarem uma escola, uma sala de aula. A atuação de um surdo Frances chamado Eduard Huet marcou o início da luta pela educação dos surdos, Huet veio ao Brasil em 1857 a convite de Dom Pedro II para fundar a primeira escola para surdos, hoje com o nome Instituto Nacional de Educação de Surdos – o famoso INES.

“A Libras foi criada, então, junto com o INES, a partir de uma mistura entre a Língua Francesa de Sinais e de gestos já utilizados pelos surdos brasileiros. Ela foi ganhando espaço pouco a pouco, mas sofreu uma grande derrota em 1880. Um congresso sobre surdez em Milão proibiu o uso das línguas de sinais no mundo, acreditando que a leitura labial era a melhor forma de comunicação para os surdos. Isso não fez com que eles parassem de se comunicar por sinais, mas atrasou a difusão da língua no país. ”

No Brasil, a luta por regularizar a Libras como uma língua foi realidade durante muito tempo, em 1993 se iniciou um projeto de lei que tinha como objetivo a regulamentação desse idioma no País, porém, foi só em 2002, quase dez anos depois, que a Língua Brasileira de Sinais finalmente foi reconhecida como uma língua oficial no Brasil.

FIGURA 1 - A história recente da regulamentação do uso de libras no Brasil



Fonte: (Elaborada pelo Autor.)

No Brasil hoje a Lei nº 10.436/02 de 24 de abril de 2002, em seus artigos garantem o uso das libras na comunicação efetiva.

Art. 2º Deve ser garantido, por parte do poder público em geral e empresas concessionárias de serviços públicos, formas institucionalizadas de apoiar o uso e difusão da Língua Brasileira de Sinais - Libras como meio de comunicação objetiva e de utilização corrente das comunidades surdas do Brasil.

Art. 3º As instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva, de acordo com as normas legais em vigor. (BRASIL, 2002)

Após anos de trabalho para que essa língua fosse reconhecida no nosso país, hoje a realidade que temos ainda está longe de ser a ideal. A Libras até então é pouco conhecida e utilizada entre os ouvintes. Ganhou status de língua oficial, mas infelizmente só no papel, na prática ela não é válida. É necessário que haja uma mudança de postura social e cultural de nós, brasileiros para que assim possa existir um pouco mais de dignidade a essas pessoas que tanto passam invisíveis diante nós.

CAPITULO IV

4. Planejamento estratégico de gestão de pessoas

As organizações não existem em um mundo paralelo, elas vivem em um contexto e necessitam ser planejadas com antecedência para antes de agir alinharem seus objetivos e atividades futuras. Em sua interação com o ambiente empresarial elas necessitam de concorrentes para fomentarem o desejo de fazer o melhor e mostrar para os concorrentes que pode entregar o melhor serviço ou produto para os consumidores.

De acordo com Chiavenato 2014 p.56 a estratégia organizacional constitui o mecanismo pelo qual a organização interage com seu contexto ambiental para realizar sua missão.

A estratégia Organizacional refere-se também ao comportamento global da empresa em relação ao ambiente no qual ela está inserida. Na maioria dos casos, a palavra estratégia significa mudança organizada e toda e qualquer organização precisa adotar um padrão de comportamento e utilizá-lo no mercado em que atua.

(CHIAVENATO 2014) “Para obter sinergia, a estratégia precisa ser global e total, não apenas um conjunto de ações isoladas e fragmentadas. • É um mecanismo de aprendizagem organizacional: pelo qual a empresa aprende com a retroação decorrente dos erros e acertos nas suas decisões e ações globais. Obviamente, não é a organização que aprende, mas as pessoas que dela participam e que utilizam sua bagagem de conhecimentos e competências”

Em resumo, problemas empresariais necessitam de soluções assertivas e obriga as organizações a possuírem uma estratégia é uma das melhores saídas para o problema.

Atualmente as organizações se mostram altamente voláteis e sua missão por muitas vezes necessitam de mudanças, isso agregado com o alto fluxo de dados que circulam pela empresa podem ser um ponto fraco caso não seja bem gerida.

(Chiavenato, 2014) afirma que:

Na Era da Informação, as mudanças que ocorrem nas empresas não são somente estruturais. São acima de tudo mudança cultural e comportamental transformando o papel das pessoas que delas participam. Essas mudanças não podem passar despercebidas pela Gestão de Pessoas. Elas provocam uma profunda transformação nas características da área como mostra a figura.

Tabela 4 - As novas características da Gestão de Pessoas.

Antes	Agora
Concentração na função do RH	Apoio no core business da área
Especialização das funções	Gerencia de processos
Vários níveis hierárquicos	Enxugamento e downsizing
Introversão e isolamento	Benchmarking e extroversão
Rotina operacional e burocrática	Consultoria e visão estratégica
Preservação da cultura organizacional	Inovação e mudança cultural
Ênfase nos meios e nos procedimentos	Ênfase nos objetivos e nos resultados
Busca da eficiência interna	Busca da eficácia organizacional
Visão voltada para o presente e o passado	Visão voltada para o futuro e o destino
Administrar recursos humanos	Assessorar na gestão com pessoas
Fazer tudo sozinho	Ajudar os executivos e suas equipes
Ênfase nos controles operacionais	Ênfase na liberdade e na participação

Fonte: (Adaptado pelo autor)

É possível completar que as mudanças estão chegando a um ritmo acelerado, atingindo também as pessoas presentes nas organizações que por sua vez estão mudando juntamente com os processos empresariais.

Cabe aos gestores de Recursos Humanos administrarem esses processos da melhor maneira possível para não impactar assim o clima organizacional.

Com esse cenário as empresas necessitarão deixar de lado os aspectos quantitativos e enfim levarem em conta os aspectos qualitativos e intangíveis do capital intelectual para que seja possível utilizarem o que possuem de melhor para terem uma vantagem no mercado.

A realidade em que vivemos na cidade de Fernandópolis foi possível notar que a grande maioria das empresas não adotam esse método de gestão estratégica, elas apenas possuem seu quadro de funcionários com cargos previamente designados e com uma linha de gestão comum e autocrática, onde a hierarquia está acima de tudo, muitas vezes não escutam seus funcionários, nem sequer dão oportunidade para exporem suas ideias, com isso não extraem ao máximo o capital intelectual que pode haver dentro da empresa a favor do crescimento da organização.

Podemos encontrar no mercado empresas que fazem da contratação de pessoas parte dessa estratégia participando do projeto de inclusão social.

Acredita-se que ao contratar uma pessoa com necessidades especiais (deficiência auditiva) a comunidade em geral começou a enxergar a empresa com outros olhos criando uma empatia e alavancando seu faturamento.

Esse fator pode ser interessante para ambas as partes, pois as empresas contratarão cada vez mais pessoas portadoras de necessidades especiais, e por sua vez a comunidade deficiente contará com muito mais colaboradores nos quadros de funcionários

4.1. Diversidade na Organização

Temos visto o quão importante são as pessoas para as organizações e que sem elas não existiriam. Há uma necessidade de desenvolver hábitos organizacionais socialmente responsáveis, incluído o comportamento do cidadão e a comunicação com o ambiente interno.

As metamorfoses geracionais têm afetado o mercado de trabalho fortemente. O surgimento desses nossos profissionais que se expressam e posicionam cada vez mais, trazendo pluralismo para o cotidiano no ambiente de trabalho.

Além de lidar e valorizar pessoas com gêneros, condição social, orientações sexuais distintas, etnia, credo, etc. A diversidade, sobretudo é honrar ideias, culturas e história de vida diferentes.

Organizações se deparam com vários tipos de características individuais, conforme a figura.

TABELA 5 - Vários tipos de características individuais

Idade	A diversidade na composição etária do quadro de funcionários de uma organização, principalmente de idosos, poderá proporcionar soluções criativas na ocupação de funções específicas dentro da organização, além da forte repercussão social
Gênero	A diversidade de gênero vem sendo debatida há mais de um século e está associada às comparações, discriminação ou preconceito, desvalorização que ocorre entre homens e mulheres, tanto no âmbito organizacional quanto no ambiente social. Apesar do longo tempo de debate e de ações afirmativas, a igualdade de gênero ainda não se concretizou e as mulheres, principalmente, continuam enfrentando a discriminação e desvalorização profissional. Contudo, a mulher cada vez mais está adquirindo espaço no mercado de trabalho.
Etnia e Raça	As organizações podem se deparar com conflitos internos, sendo os mais alarmantes o preconceito contra negros, principalmente, e a discriminação quanto à região e país de origem. É necessário que sejam adotadas políticas de não discriminação e combate à desigualdade racial, através de ações afirmativas que eliminem as diferenças sociais e valorizem as étnicas, raciais e culturais.
Pessoa com Deficiência (PcDs)	Apesar das várias normas outorgarem direitos sociais e trabalhistas das pessoas com deficiência, como igualdade e a não discriminação, a inclusão das PcD no mercado de trabalho ainda é uma necessidade de muitos. As PcD encontram diversas barreiras nessa caminhada rumo ao mercado de trabalho, tais como exclusões, preconceito, baixa escolaridade e qualificação.
	O grupo formado por Lésbicas, gays, bissexuais, travestis, transexuais e transgêneros (LGBTTT) tem sido alvo de uma enorme falta de

<p>Orientação Sexual</p>	<p>tolerância e aceitação por parte da sociedade, que se manifesta através da homofobia. No ambiente de trabalho o grupo LGBTTTT sofre discriminação e preconceito devido à homofobia e a heterossexismo. Essas barreiras fazem com que a maioria dos indivíduos pertencentes a esse grupo sejam obrigados a ocultarem sua identidade sexual com receio de serem prejudicadas, terem dificuldade no acesso aos seus direitos.</p>
---------------------------------	---

Fonte: (Do próprio autor, 2019)

A diversidade nas organizações para portadores de deficiência ainda tem muitos tabus para serem derrubado. Com a lei de cotas vemos alguns anúncios de vagas de empresa para esses profissionais PcD, mas o despreparo é total. Não é simplesmente incluir um funcionário, os gestores precisam ver necessidade de hoje reconhecer que na diferença veremos potencial. Será que a sociedade enxerga da mesma forma?

Criar uma organização multicultural, diz Cox Jr (1993), desafia os nossos sistemas de gestão empresarial. É necessário ir além dos sistemas de quotas impostas em legislação e criar estratégias mais efetivas para atingir a gestão da diversidade de forma impostas em legislação e criar estratégias mais efetivas para atingir a gestão da diversidade de forma mais positiva e eficiente para a organização.

O Gestor que retém em sua posse o gerenciamento da maior parte da economia dos países capitalista é competente para dar novos rumos a essa realidade oferecendo realmente o que é essencial para a efetivação da diversidade da força de trabalho.

4.2. Responsabilidade Social Corporativo

Até algum tempo atrás, as organizações estavam orientadas apenas para os seus próprios negócios.

Durante muito tempo, os olhos e toda energia de uma organização era voltada para seus próprios negócios e processos. Nesse contexto de mudanças e evoluções, a

responsabilidade que uma empresa tem com a sociedade na qual ela está inserida ganha proporção na medida em que ela exista.

Assim como qualquer elemento vivo que ao longo do tempo incorporam mudanças, as empresas precisam se adaptar as novas realidades para que possam garantir sua existência.

Nesse contexto o terceiro setor emerge para proporcionar as empresas uma maior consciência do seu impacto na sociedade em que ela habita tornando-a cidadã. (Ioschpe et. al., 1997; Melo Neto e Froes, 1999).

Chiavenato (2003 p.81) conceitua a responsabilidade social como:

“O grau de obrigações que uma organização assume por meio de ações que protejam e melhorem o bem-estar da sociedade à medida que procura atingir seus próprios interesses. Em geral, ela representa a obrigação da organização de adotar políticas e assumir decisões e ações que beneficiem a sociedade. A responsabilidade social significa a obrigação gerencial de tomar ações que protegem e melhoram o bem-estar de toda a sociedade e os interesses organizacionais especificamente.”

O Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável, citado na obra de Melo Neto e Froes; (1999, p.87) define a responsabilidade social sendo ela:

“Responsabilidade Social Corporativa é o comprometimento permanente dos empresários de adotar um comportamento ético e contribuir para o desenvolvimento econômico, melhorando simultaneamente a qualidade de vida de seus empregados e de suas famílias, da comunidade local e da sociedade como um todo”.

No quadro abaixo, podemos observar quais obrigações uma empresa socialmente responsável possui:

FIGURA 2 – princípios e obrigações das empresas socialmente responsáveis.



Fonte: (Adaptado de Chiavenato, 2019)

A forma como cada organização conduz sua ideologia de responsabilidade social tem interferências diretas das suas necessidades enquanto atuantes em um sistema que evolui constantemente.

Cada organização define uma filosofia de responsabilização social que pode ser de simples reação às carências e necessidades da comunidade, acomodação, adoção de mecanismos de defesa ou comportamento proativo e antecipatório. No fundo, a responsabilidade social deixa de se limitar aos velhos conceitos de proteção passiva e paternalista ou de fiel cumprimento de regras legais para avançar na direção da proteção ativa e da promoção humana, em função de um sistema definido e explicitado de valores éticos. (CHIAVENATTO 2003, P. 610)

O principal objetivo da responsabilidade social sempre será promover a vida humana bem como seus valores éticos. Em cenários economicamente e culturalmente emergentes, a necessidade de conceber uma política de responsabilidade social é indispensável. O consumidor do ano de 2019 é diferente do consumidor de 2001 e será diferente a cada ano. Os mesmos valorizarão empresas com princípios éticos de acordo com o momento em que a sociedade se encontra e carece.

CAPITULO V

5. Pesquisa

O desenvolvimento da pesquisa do presente trabalho se deu em três âmbitos diferentes, sendo eles os sociais, profissionais e empresariais.

Foi utilizada a ferramenta do questionário, com perguntas abertas e fechadas. Dividas em três momentos. A primeira etapa da pesquisa foi realizada com a população em geral, onde, por meio de um questionário, foram pesquisadas 143 (cento e quarenta e três pessoas) de diversas idades e de espaços diferentes, entre elas encontramos alunos, profissionais, adolescentes de diferentes posições sociais.

A segunda fase foi a aplicação do questionário para funcionários com deficiência auditiva. Foram objetos de estudo desse trabalho 08 (oito) colaboradores.

E por fim, a terceira etapa desse estudo se deu com a aplicação de um questionário com os supervisores imediatos desses funcionários portadores da deficiência auditiva, nesse estágio, foram pesquisados 04 (quatro) profissionais de gestão que possuem contato direto com os surdos, os supervisionam, delegam suas funções e acompanham diariamente suas rotinas de trabalho.

O intuito dessa divisão da pesquisa em fases, por sua vez, é para possibilitar uma interpretação da inclusão do deficiente no mercado de trabalho sob três perspectivas diferentes.

5.1. Perguntas

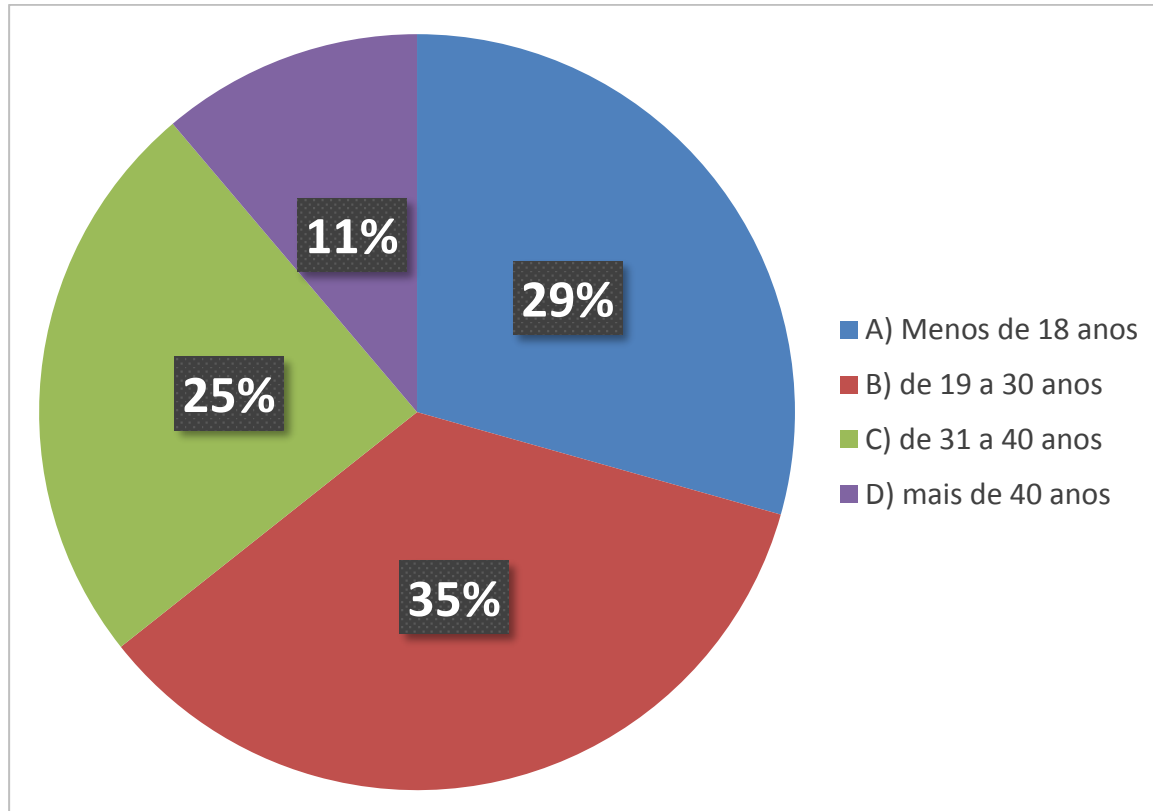
O desenvolvimento da pesquisa do presente trabalho se deu em três âmbitos diferentes, sendo eles os sociais, profissionais e empresariais. O intuito por sua vez, é possibilitar uma interpretação da inclusão sob três perspectivas diferentes.

5.1.1 Primeira Etapa

A pesquisa foi realizada com a população em geral, onde, por meio de um questionário, foram pesquisadas 143 (cento e quarenta e três pessoas) de diversas idades e de espaços diferentes, entre elas encontramos alunos, profissionais, adolescentes de diferentes posições sociais

A primeira pergunta, portanto, buscou identificar qual a faixa etária dessas pessoas, onde obtemos a proporção de 35% dos entrevistados com idade entre 19 e 30 anos, seguido de 29% com menos de 18 anos. De maneira geral, a maior parte dos entrevistados são jovens adultos.

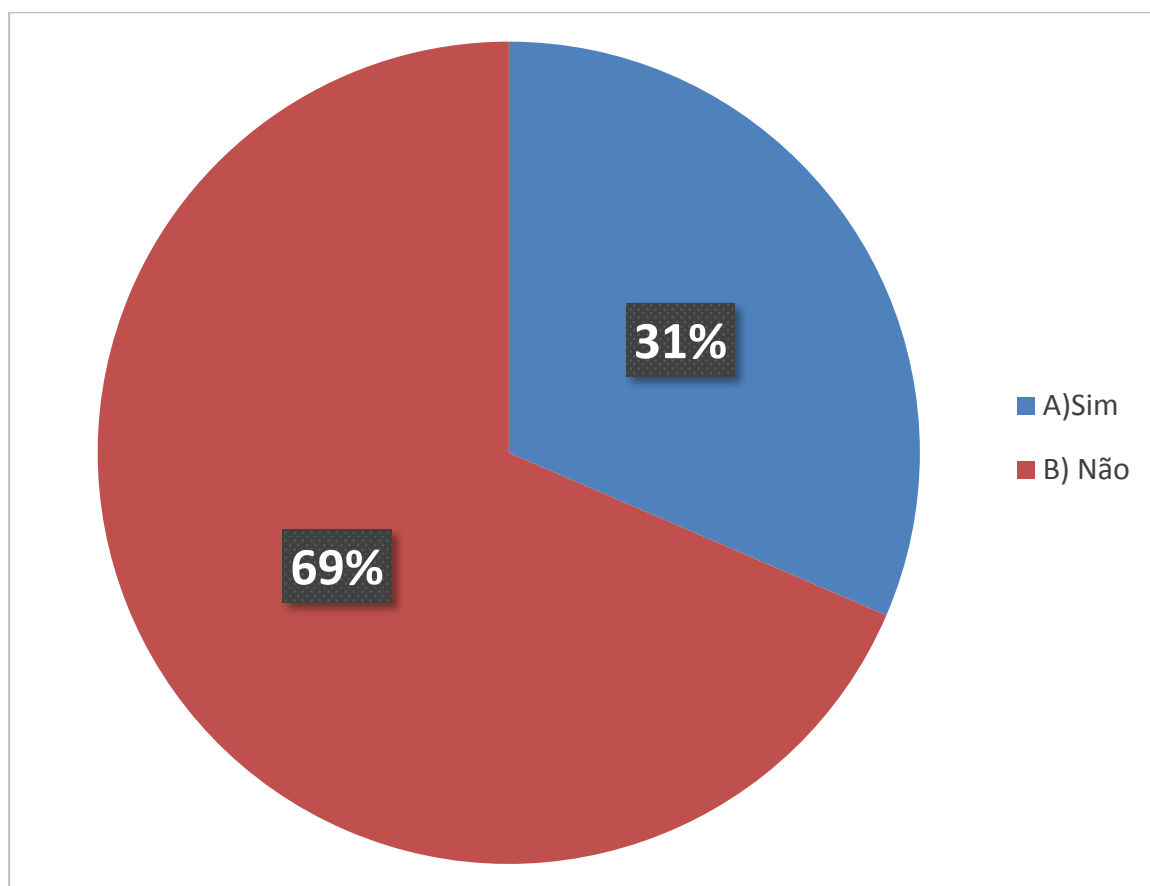
Gráfico 3: Idade dos entrevistados



Fonte: (Do próprio autor, 2019)

A segunda pergunta tinha como objetivo analisar o grau de consciência que a população em geral tinha referente a inclusão e contratação de um deficiente pelo mercado de trabalho. Nessa questão 69% dos pesquisados responderam que sim, acreditam que a contratação de deficientes pelas empresas é feita com regularidade. Nessa pergunta, pudemos constatar que poucas pessoas, 31% delas observam de forma clara e crítica que não há regularidade nas empresas em relação a contratação de deficientes.

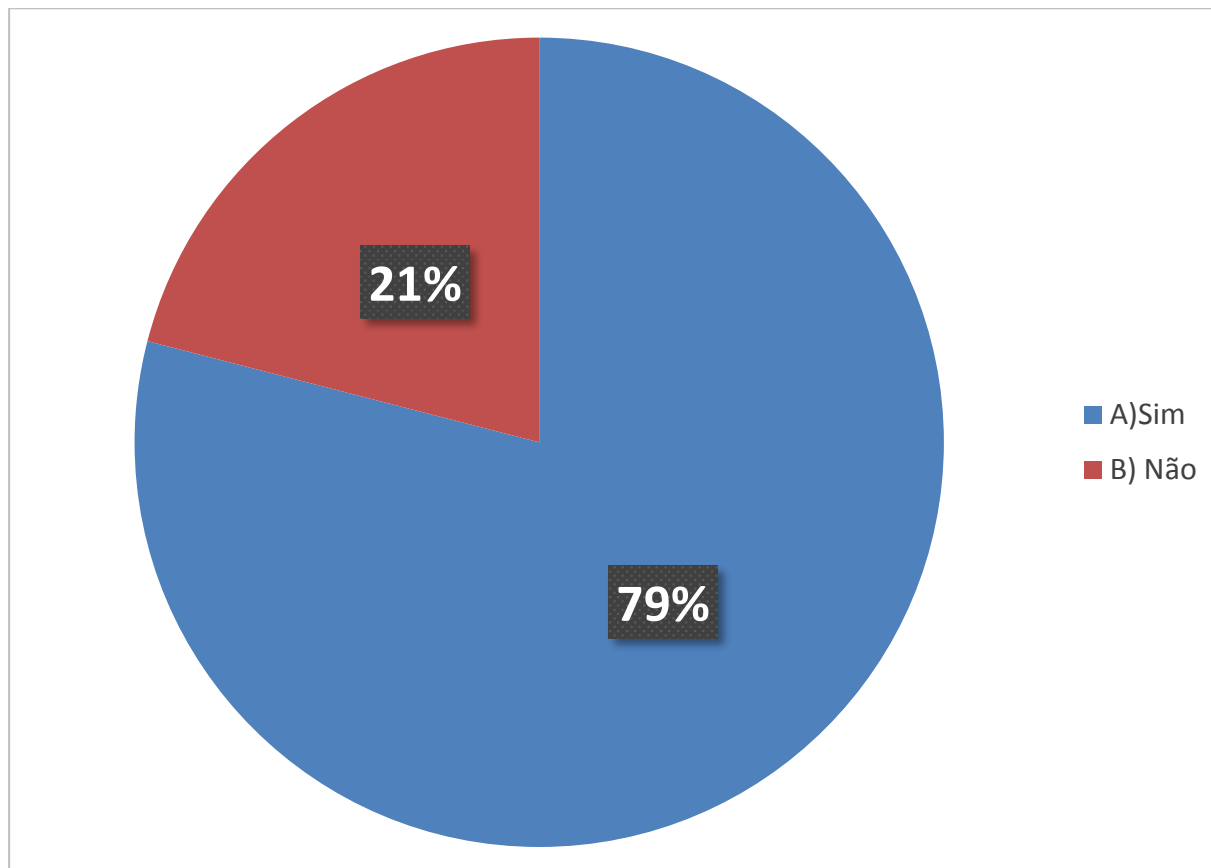
Gráfico 4: Você acredita que a contratação de pessoas com deficiência é feita com regularidade pelas empresas?



Fonte: (Do próprio autor, 2019)

A terceira questão foi voltada para a lei de cotas, nosso intuito aqui, era analisar o conhecimento básica que as pessoas tinham a respeito da existência dessa lei. Dos entrevistados, 79% afirmaram que não conhecem a lei de cotas para contratação de deficientes nas empresas.

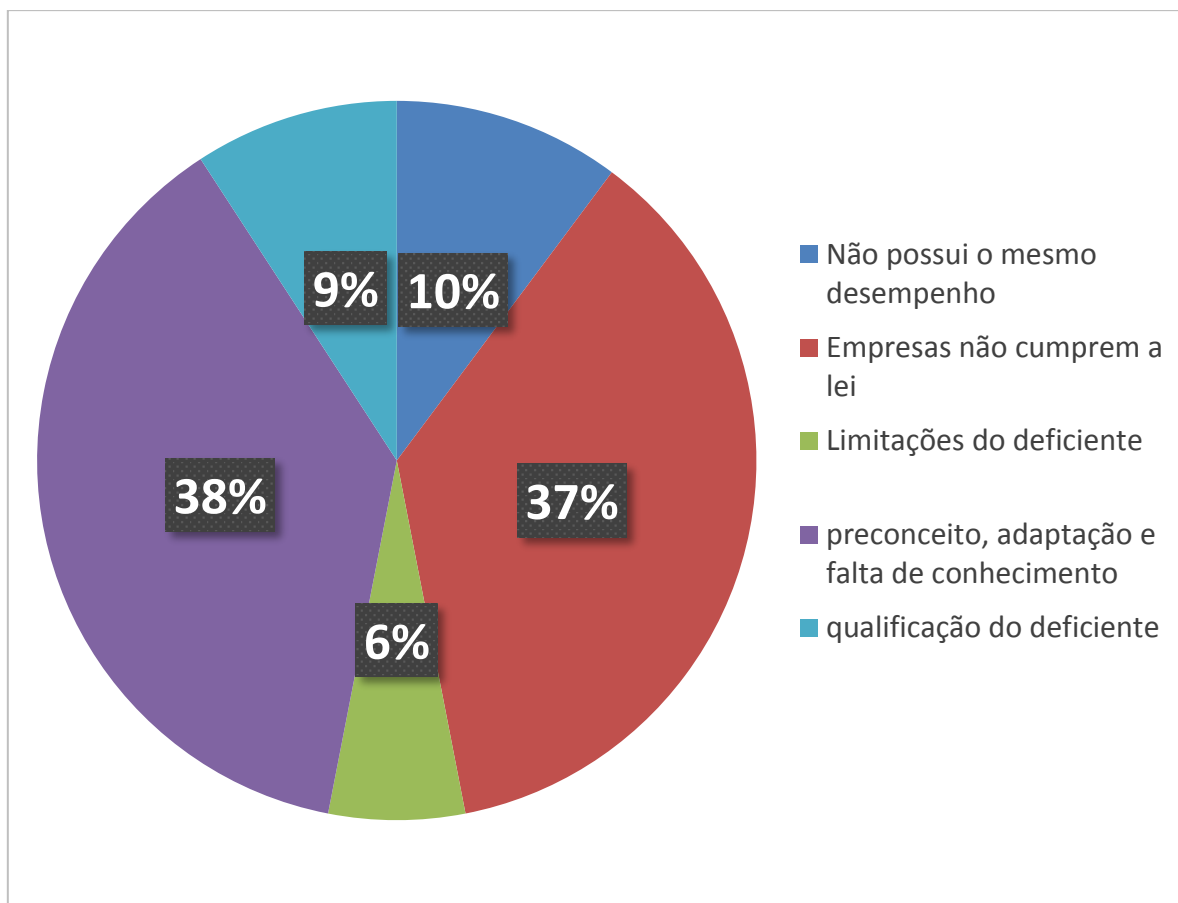
Gráfico 5: Você conhece a lei de cotas que garante uma a contratação de uma parcela de funcionários deficientes nos quadros empresariais?



Fonte: (Do próprio autor, 2019)

Ainda na quarta questão, as pessoas que responderam que a contratação de deficientes pelas empresas não é feita com regularidade justificaram sua resposta negativa pelos seguintes fatos: 38% acreditam que seja pelo preconceito, adaptação e falta de conhecimento das empresas em relação a contratação dos deficientes, seguido pelo não cumprimento efetivo da lei de cotas combinado com a não fiscalização da mesma com 37% das respostas.

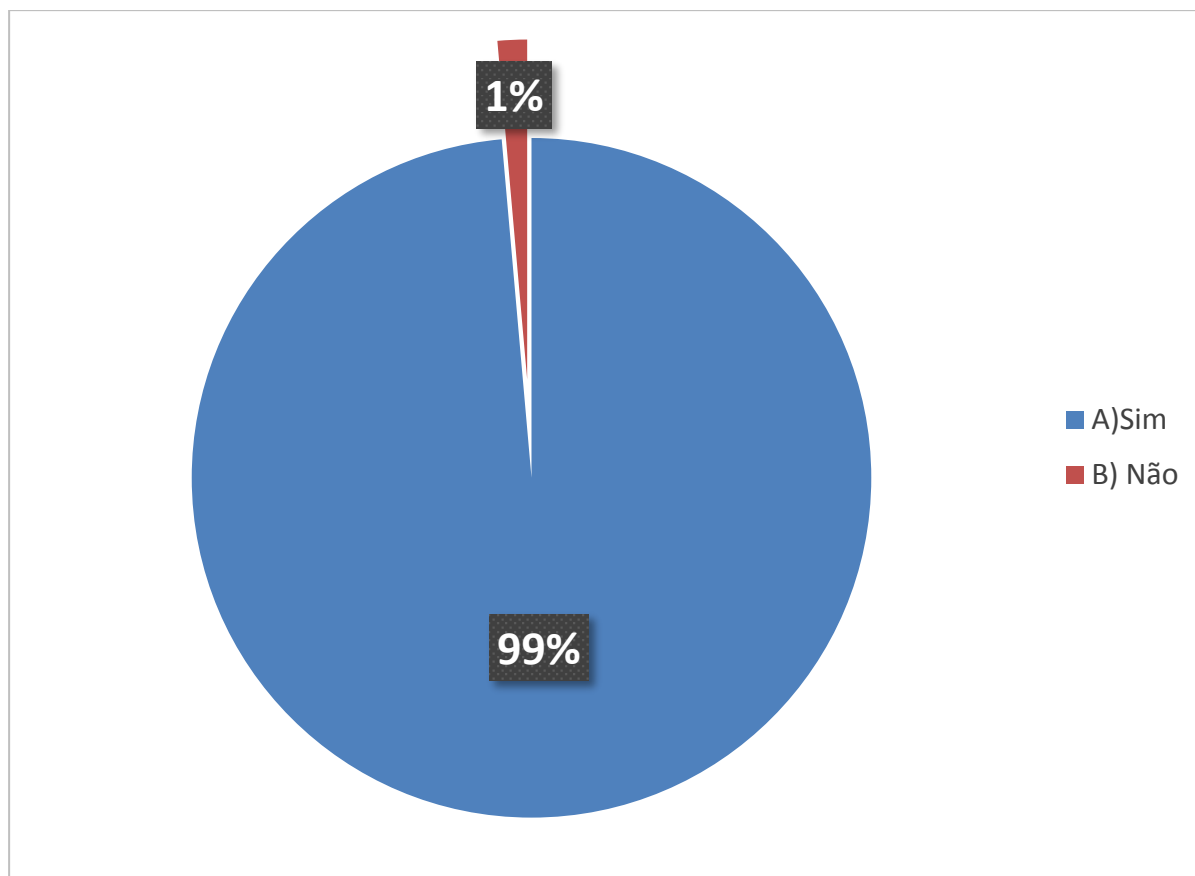
Gráfico 6: Você acredita que a contratação de pessoas com deficiência é feita com regularidade pelas empresas? Se não porquê?



Fonte: (Do próprio autor, 2019)

A última questão destinada aos populares foi para identificar o pensamento que as pessoas em geral possuem no cenário atual da gestão de pessoas inclusiva. A pergunta em questão foi se contratariam para suas empresas um funcionário portador de deficiência, nessa questão obtivemos 99% de respostas positivas, transparecendo os conceitos de uma população jovem, atenta e que acompanha a evolução do mundo.

Gráfico 7: Você contrataria para sua empresa uma pessoa portadora de necessidades especiais?



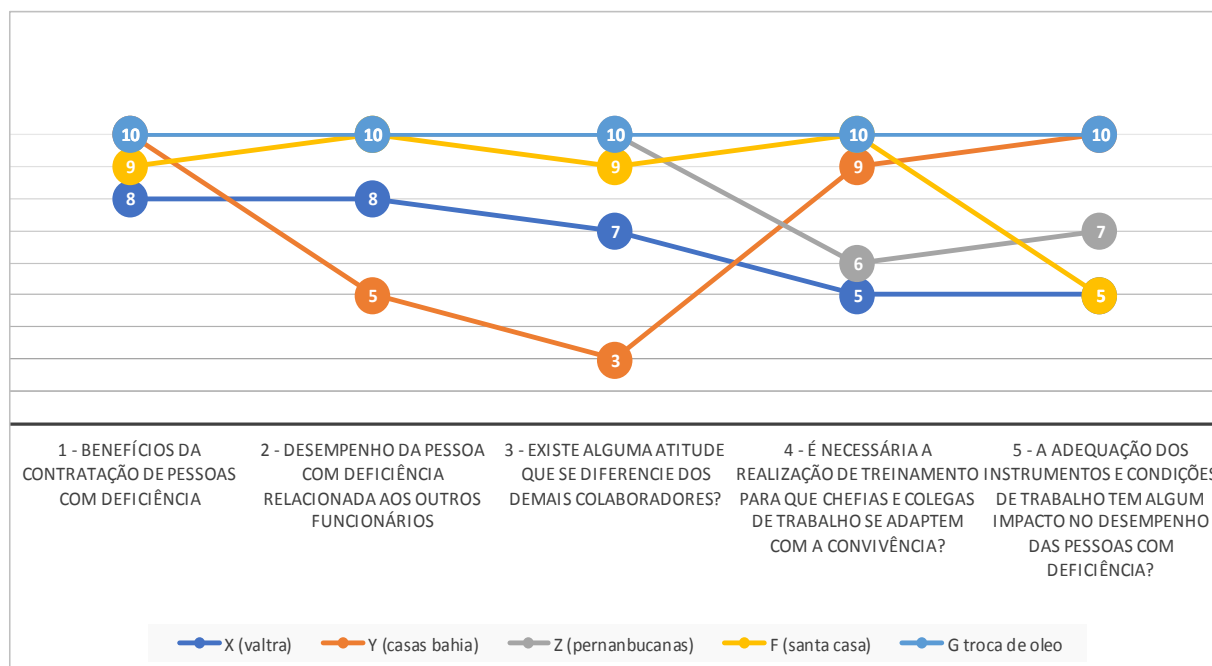
Fonte: (Do próprio autor. 2019)

5.1.2 Segunda Fase

A pesquisa direcionada aos gestores imediatos dos deficientes auditivos teve como intuito, analisar a visão empresarial sob a inclusão e participação dos surdos no quadro profissional das empresas. Foram entrevistados 6 seis gestores que representam 5 cinco organizações de segmentos sendo eles: Empresa de economia mista da área da saúde, comercio varejista de vestuário, eletrodomésticos e eletroeletrônicos, comercio varejistas de moveis eletrodomésticos e eletroeletrônicos e, comercio varejista de artigos e eletroeletrônicos e, comercio varejista de artigos agrícolas, comercio varejista de lubrificantes e outros.

Todas empresas entrevistadas estão localizadas no município de Fernandópolis.

Gráfico 8: A inclusão do surdo no mercado de trabalho sob a perspectiva do gestor



Fonte: (Do próprio autor. 2019)

Os gestores que participaram dessa pesquisa são 20% do sexo feminino e 80% do sexo masculino, os mesmos possuem idades entre 30 e 50 anos.

Em relação aos benefícios da contratação do surdo, tema da primeira pergunta direcionada aos gestores foi unânime a resposta, 100% deles consideram a contratação como algo positivo e benéfico para a empresa.

Observando os desempenhos desses deficientes no âmbito empresarial e profissional, 80% dos gestores identificam como sendo satisfatório a desenvoltura dos mesmos.

Quando indagados a respeito de atitudes singulares desses profissionais, 60% das empresas acreditam que existe sim, atitudes que os distinguem dos demais colaboradores sem deficiência, sendo esses aspectos positivos para a empresa, como por exemplo, a atenção redobrada que os surdos têm ao executar suas tarefas, o carisma presente nos relacionamentos interpessoais entre outros.

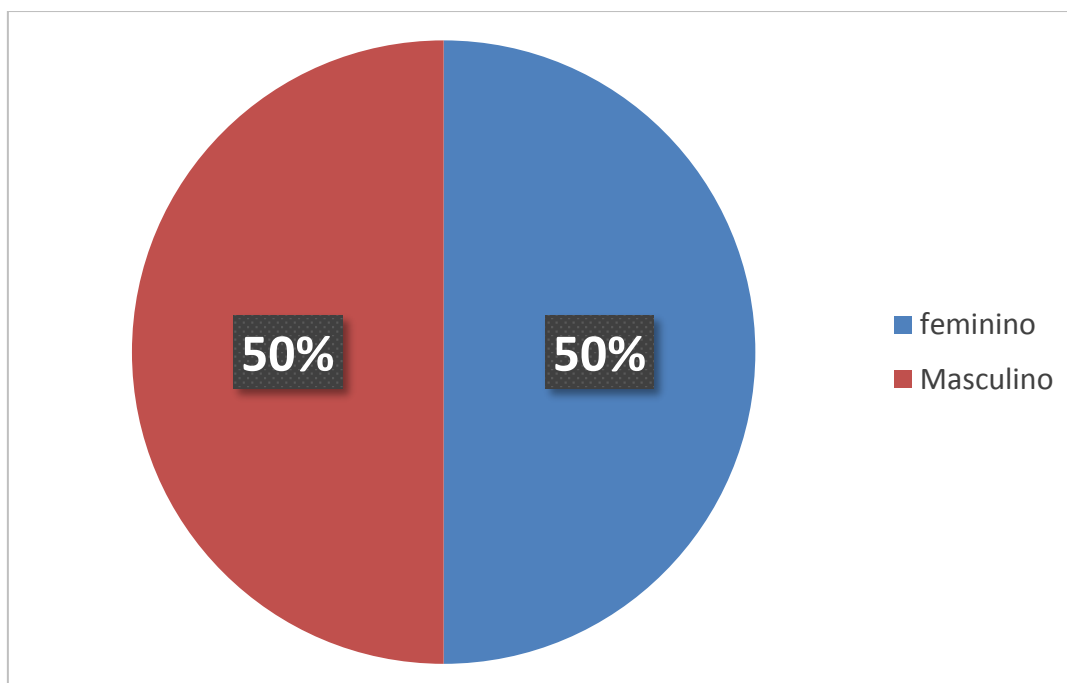
Na quarta pergunta o intuito foi identificar a necessidade de treinamento específico para esses funcionários e sua equipe próxima de trabalho, os dados mostram que 60% das empresas julgam necessário e importante a realização destes para que a inclusão e participação dos surdos na organização fosse efetiva.

Finalizando a análise sob a visão empresarial, a última questão visou identificar o grau de adaptação dos instrumentos de trabalho para que esses surdos pudessem executar suas funções da melhor maneira possível, a pesquisa mostra que a adaptação não é tão alta para a maioria das empresas, visto que apenas 40% delas reconhecem essa necessidade.

5.1.3 Terceira Etapa

A terceira fase da pesquisa consistiu em identificar o perfil dos profissionais portadores de deficiência auditiva que estão inseridos no mercado de trabalho na cidade de Fernandópolis, mais especificamente nas empresas objeto de estudo desse trabalho. Através de uma pesquisa qualitativa, por meio de um questionário impresso foram entrevistados, com ajuda do gestor imediato, o total de 10 (dez) colaboradores distribuídos nas 05 (cinco) organizações pesquisadas, desses 5 são do sexo masculino e 5 do sexo feminino, como mostra o gráfico abaixo.

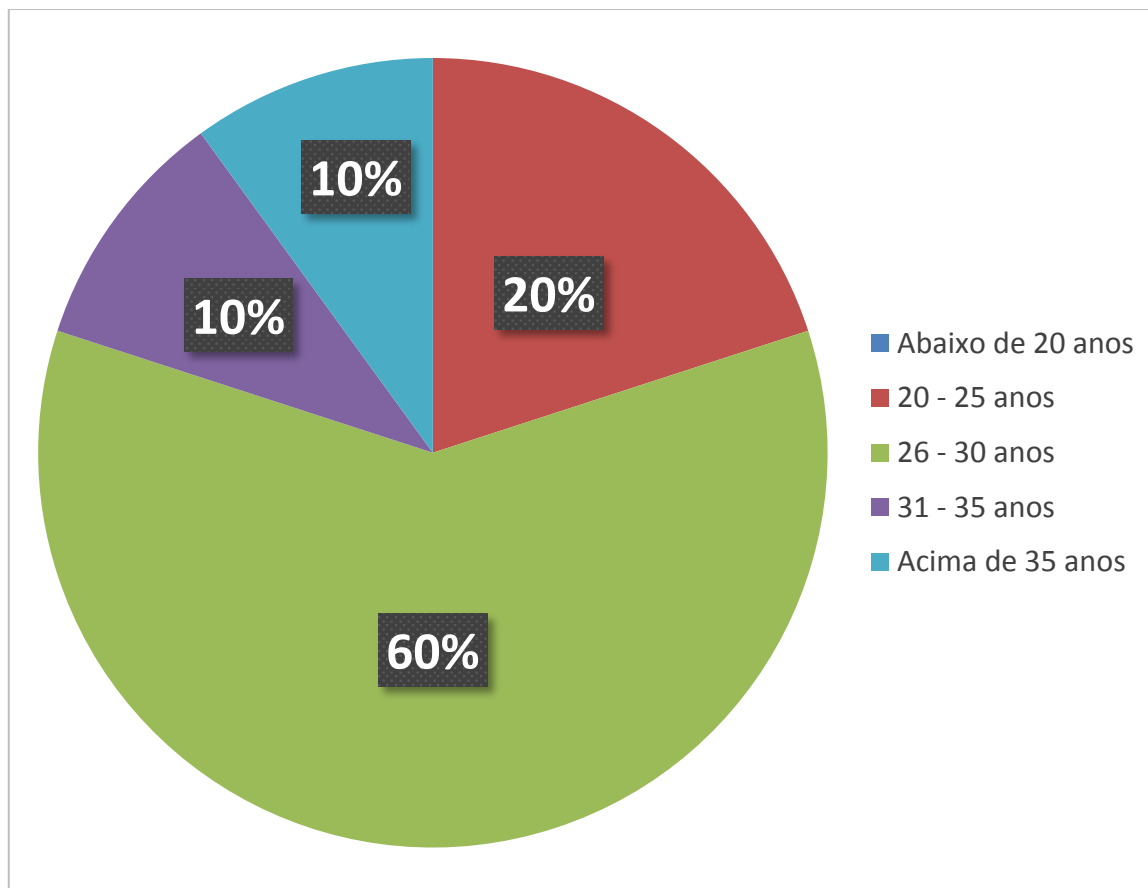
Gráfico 9: Sexualidade dos entrevistados



Fonte: (Do próprio autor. 2019)

A segunda questão da entrevista identificou a faixa etária dos funcionários pesquisados, foi identificado que 60% deles têm entre 26 e 30 anos.

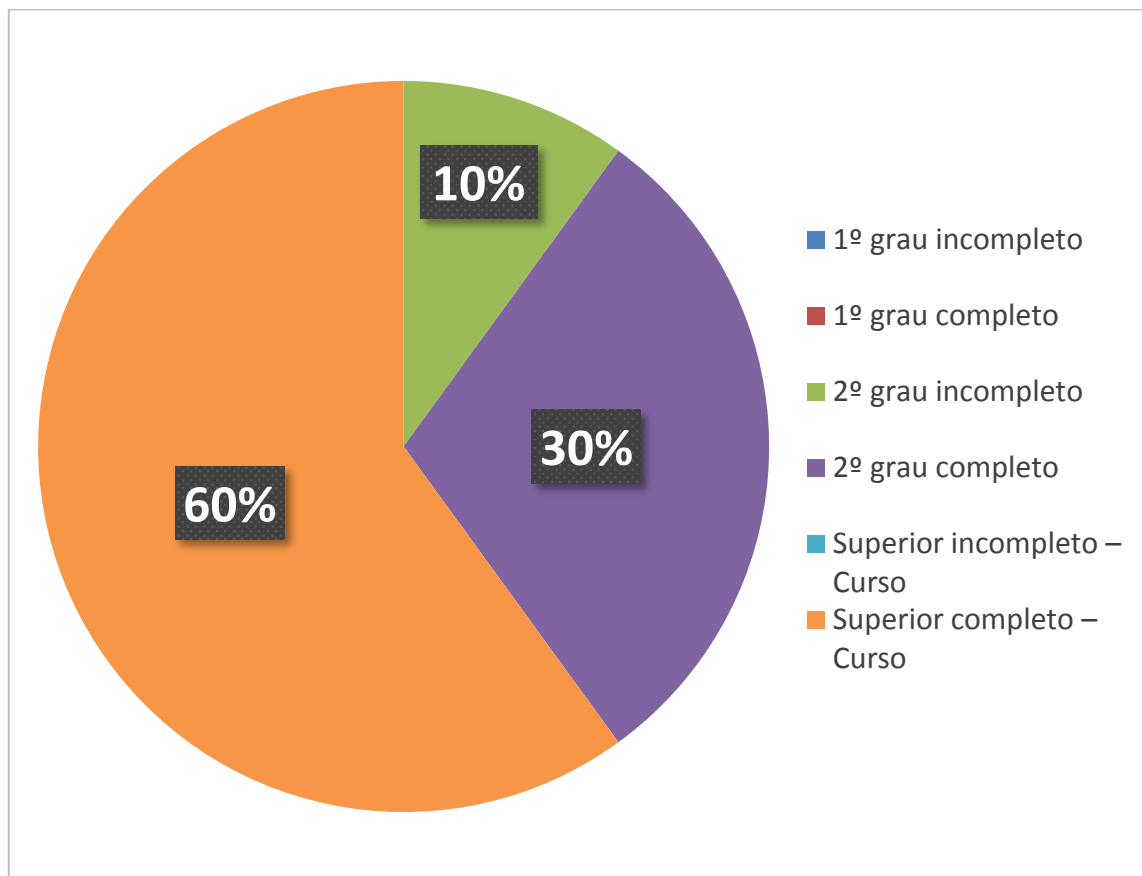
Gráfico 10: Idade dos entrevistados



Fonte: (Do próprio autor. 2019)

A terceira questão, visou apurar o grau de escolaridade que esses colaboradores têm. Foi identificado que 60 % deles possuem curso superior.

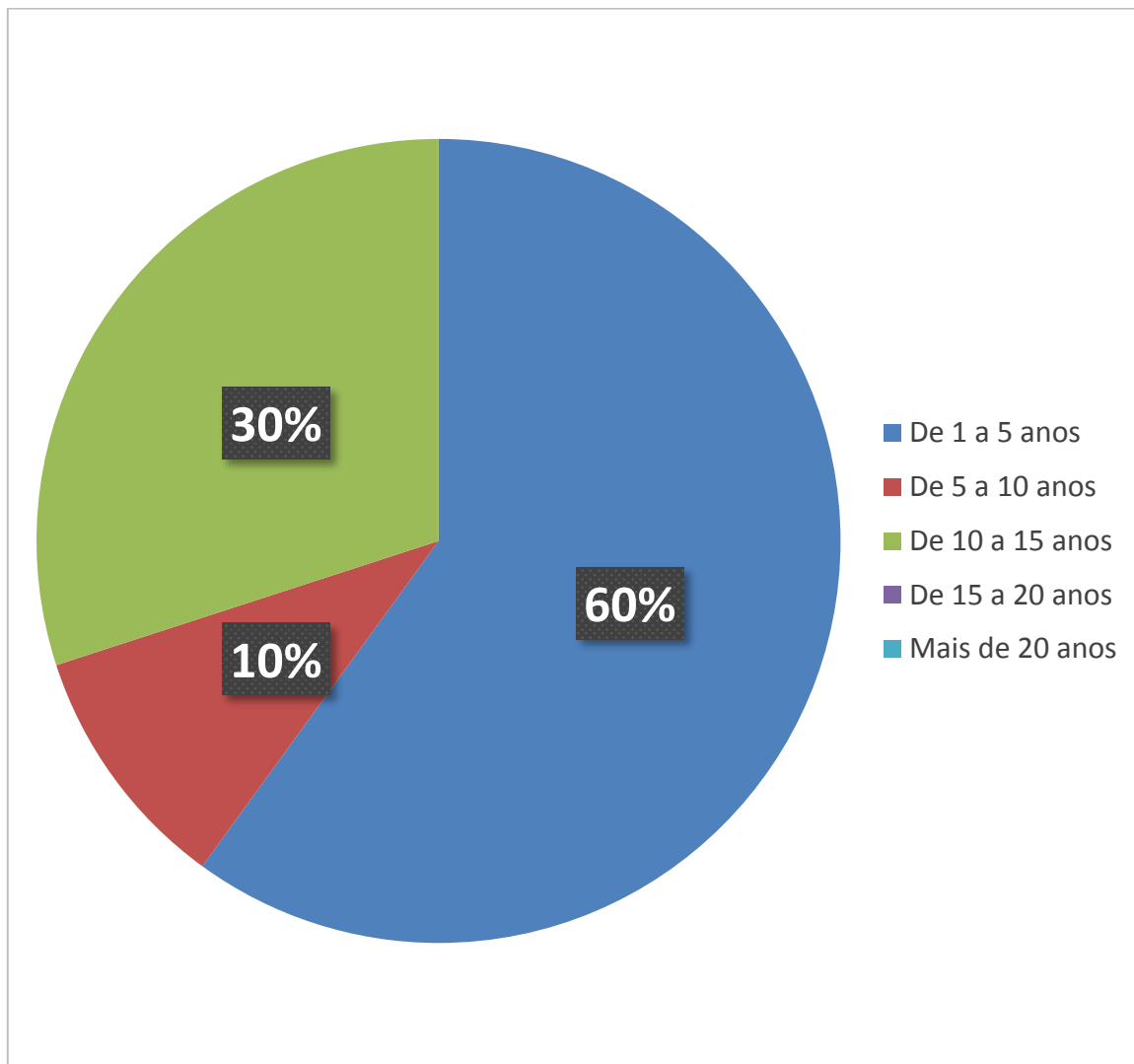
Gráfico 11 – Grau de Escolaridade



Fonte: (Do próprio autor. 2019)

A quarta teve como objetivo analisar sob a perspectiva da retenção do colaborador, foi constatado que 60% deles trabalham na empresa de 1 a 5 anos seguido dos 30% que estão a quase uma década.

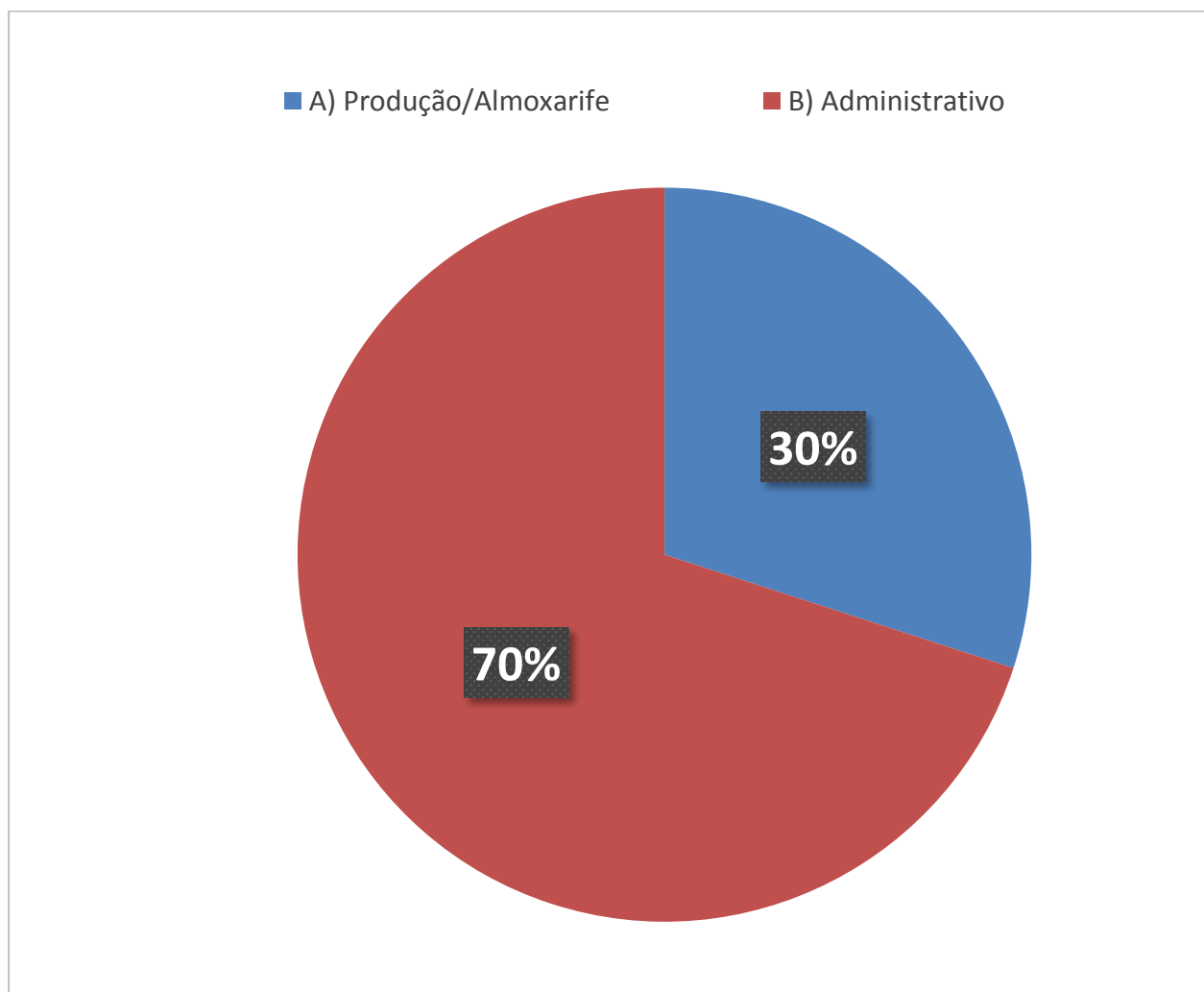
Gráfico 12 – Há quanto tempo você trabalha nesta empresa?



Fonte: (Do próprio autor. 2019)

A última questão, identificou a área a qual os colaboradores exercem suas funções dentro da empresa, 70% deles trabalham no setor administrativo e 30% operacional.

Gráfico 13 – Setor que trabalha.



Fonte: (Do próprio autor. 2019)

5.2 Conclusão da Pesquisa

As pessoas não deficientes entre 19 e 40 anos possuem conhecimento sobre a lei de cotas e acreditam que a contratação de deficientes não é feita com regularidade pelas empresas, essa questão, segundo os entrevistados, pode ser justificada por alguns fatores principais, sendo eles, preconceito, falta de informação dos empresários e o não cumprimento das leis, bem como, a falta de fiscalização por parte dos órgãos responsáveis.

Sob a perspectiva dos empregadores ter um deficiente auditivo no quadro de funcionários não é algo que demande esforço e investimento, uma vez que os mesmos identificam como alto os benefícios dessas contratações.

Se tratando do surdo incluso e com participação ativa no mercado de trabalho, os mesmos quebram paradigmas de limitações que os acompanham, como por exemplo, a baixa escolaridade e a falta de socialização. São pessoas instruídas, com conhecimento e domínio das suas funções, que se comunicam e conseguem estabelecer relacionamentos interpessoais em seus ambientes de trabalho, tais aspectos podem afirmados pelas respostas dos seus gestores, nas quais afirmam que esses colaboradores possuem atitudes benéficas de interação no ambiente organizacional.

Essa pesquisa proporcionou a queda de estereótipos que cercam a inclusão dos surdos no mercado de trabalho. Contradizendo o senso comum de que os surdos são funcionários inferiores por não possuírem aptidões necessárias no âmbito empregatício, tal estudo nos mostra que atualmente, é necessário que mudemos os nossos conceitos.

CONCLUSÃO

Com o presente estudo, foi possível concluir que a inclusão do deficiente auditivo no mercado de trabalho em Fernandópolis é uma vertente que está em desenvolvimento. A inclusão propriamente dita ocorre de maneira sutil no ambiente organizacional. A deficiência auditiva e suas particularidades ainda são muito pouco exploradas pelos empregadores da cidade, visto que, os mesmos deficientes que estão incluídos no mercado de trabalho são pouco aproveitados no quadro profissional de maneira estratégica, tal fato pode ser constatado analisando a pesquisa desenvolvida, que nos traz a realidade de formação acadêmica desses surdos e a análise de seu desempenho enquanto funcionário, principalmente quando comparados aos que não portam nenhuma deficiência.

Durante muito tempo, a educação e o acesso à mesma foi um fator muito limitante na vida profissional do surdo. Hoje, felizmente, podemos analisar através desse estudo que essa realidade está mudando e evoluindo pra melhor. Esses deficientes estão cada vez mais buscando conhecimento e habilidades técnicas, seja por meio de curso superior ou de cursos técnicos. Cabe, portanto, nesse contexto, que os empregadores olhem com um olhar mais estratégico para essas pessoas.

A inclusão não se dá apenas pelo fato de empregar um surdo, é claro que tal ato, além de ser uma exigência legal, contribui de maneira positiva na participação da empresa na sociedade a qual ela está inserida, porém, se faz necessário pensar além. Incluir pessoas deficientes não é o suficiente quando se pode observar potencial para ser desenvolvido e aprimorado em um colaborador.

Podemos concluir que ao incluir um surdo, as empresas estão fazendo mais que apenas cumprir uma lei, elas estão formando uma cultura organizacional de inclusão onde as partes se ajudam, onde a comunicação empresarial eficiente é possível apesar dos obstáculos, estruturar tais aspectos no clima de uma empresa é um fator de extrema importância.

REFERÊNCIAS

<<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/CSPO-72UKVU>> Acesso em: 03 de junho de 2019 às 22:26h.

Freitas, Maria Nivaldade Carvalho. **Título:** A inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras – um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho 2007.314p. Tese apresentada ao centro de pós-graduação e pesquisas em Administração da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Belo Horizonte, 2007.

GOMEZ, J. B.B. A recepção do instituto da ação afirmativa pelo Direito Constitucional brasileiro. Revista Brasília a. 38 n. 151 jul. /set. 2001. Disponível em <<http://adami.adv.br/artigos/19.pdf>> Acesso em 16 de agosto de 2019 às 20:31h.

O que são ações afirmativas? Instituto de estudos sociais e políticos, 2015. Disponível em <<http://gema.iesp.uerj.br/o-que-sao-acoes-afirmativas/>> Acesso em 16 de agosto de 2019 às 20:45h

BRASIL. Lei n. 313.146, de 06 de jul. de 2015. Lei Brasileira de inclusão da pessoa com deficiência, Brasília, DF, jul. 2015.

BRASIL. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, regulamenta a Lei n 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências, Brasília, DF, dez 1999.

SKLIAR, Carlos. Educação e exclusão: abordagens sócio antropológicas em educação especial. Porto Alegre: Mediação, 1997.p.8-20.

PINTO, A S. ET AL. O ruído urbano e a saúde auditiva. Lato & Senso. Amazônia, v.3, n.5.p.90-93, 2002.

BRASIL, Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007.

Ministério do Trabalho e Emprego, A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. – 2. ed. – Brasília: MTE, SIT, 2007.

<<https://www.stoodi.com.br/blog/2018/12/07/sistema-de-cotas-o-que-e-e-como-funciona/>>. Acesso em 16 de agosto de 2019 às 19:39h

1 Imagem:

<<https://abrilsuperinteressante.files.wordpress.com/2018/07/578006910e216345751e7f604-0.jpeg?quality=70&strip=info>> Acesso em 16 de agosto de 2019 às 19:39h

<<http://violenciaedeficiencia.sedpcd.sp.gov.br/pdf/textosApoio/Texto1.pdf>>
Acesso em 09 de agosto de 2019 às 09:00h

<<https://pedagogiaaopedaleta.com/tipos-de-deficiencia/>> - Acesso em 14 de agosto de 2019 às 21:15h.

<http://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/a2sitebox/arquivos/documentos/274.pdf>
Acesso em 14 de agosto de 2019 às 21:30h.

LULKIN, Sérgio Andrés. O discurso moderno na educação dos surdos: práticas de controle do corpo e a expressão cultural amordaçada. In: SKLIAR, Carlos. A surdez: um olhar sobre as diferenças.

<<https://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2018/09/21/setor-publico-e-o-que-menos-preenche-cota-de-vagas-para-pessoas-com-deficiencia.ghtml>> Acesso em 04 de setembro de 2019 às 22:38h.

BARÇANTE, Luiz César; CASTRO, Guilherme Caldas. Ouvindo a voz do cliente interno. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

CHIAVENATO, Idalberto. O novo papel do recursos humanos nas organizações. 4ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas. 3ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

<https://cio.com.br/6-maiores-desafios-da-comunicacao-empresarial/> acessado em 11/09/2019 22:40

<https://marketingcomcafe.com.br/desafios-da-inclusao-do-surdo-no-mercado-de-trabalho/> acessado em 11/09/2019 22:42

ROBBINS, Stephen P. Comportamento Organizacional. 11edª. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

FRANÇA, Ana Shirley. et al. Comunicação Empresarial. Ed. São Paulo: Atlas S.A, 2014.

TORQUATO, Gaudêncio. Comunicação Empresarial, Comunicação Institucional: Conceitos, Estratégias, Sistemas, Estrutura, Planejamento e Técnicas. 6ª Ed. São Paulo: Summus Editorial, 1986.

BRASIL. Lei nº 10436/02. Língua Brasileira de Sinais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 de abril. 2002

_____. Lei nº 8213/91. Planos de Benefícios da Previdência Social: Habilitação e Reabilitação Profissional. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 de julho. 1991
<http://blog.handtalk.me/historia-lingua-de-sinais/#targetText=Em%201857%2C%20Huet%20veio%20ao,Imperial%20Instituto%20de%20Surdos%20Mudos.&targetText=A%20Libras%20foi%20criada%2C%20ent%20%C3%A3o,j%C3%A1%20utilizados%20pelos%20surdos%20brasileiros>.

SVARTHOLM, Kristina. Bilinguismo dos surdos. In: SKLIAR, Carlos (Org.). Atualidade da educação bilíngue para surdos. 2. v. Porto Alegre: Mediação, 1999. p. 15-24

<http://www.ri.unir.br/jspui/bitstream/123456789/1070/1/GEST%C3%83O%20DA%20DIVERSIDADE%20EM%20ORGANIZA%C3%87%C3%95ES%20CONTEMPOR%C3%82NEAS.pdf> acessado em 29 de setembro de 2019 às 14h.

<http://blog.handtalk.me/diversidade-nas-empresas/> acessado em 29 de setembro de 2019 às 14h.

Chiavenato, Idalberto, Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações / Idalberto Chiavenato - 7. ed. rev. e atual. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2003 - 6ª reimpressão

NETO, Francisco Paulo de Melo e FROES, César. Responsabilidade social e cidadania empresarial: a administração do terceiro setor. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

Chiavenato, Idalberto, Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações / Idalberto Chiavenato. -- 4. ed. -- Barueri, SP: Manole, 2014.

<http://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/20551-pessoas-com-deficiencia.html> Acessado em 13 de novembro de 2019 às 14h.