

Centro Paula Souza  
Escola Técnica Estadual Sapopemba  
Ensino Médio com Habilitação Técnica em Administração

Daniel da Silva Monteiro

Jônata Arrais do Nascimento

Isaque Alves Matheus

Italo Antonio Laurentino

Gabriel Nunes de Oliveira

## **RUÍDOS NA COMUNICAÇÃO ENTRE DEFICIENTES AUDITOS E COLABORADORES OUVINTES NO AMBIENTE CORPORATIVO**

**Resumo:** Este resumo de TCC aborda os problemas de comunicação entre pessoas surdas (não ouvintes) e seus colegas ouvintes no ambiente de trabalho. A pesquisa identifica causas como falta de sensibilização, falta de adaptações e preconceito, sugerindo medidas como sensibilização, uso de tecnologias de assistência e políticas inclusivas para melhorar a comunicação e promover a inclusão no local de trabalho. O estudo enfatiza a importância de abordar esses desafios para criar ambientes de trabalho mais igualitários e diversificados.

Palavras-chave: Inclusão, comunicação, deficientes auditivos, surdez, mercado de trabalho.

"This undergraduate thesis summary addresses communication issues between deaf individuals (non-hearing) and their hearing colleagues in the workplace. The research identifies causes such as lack of awareness, inadequate accommodations, and prejudice,

suggesting measures like awareness campaigns, the use of assistive technologies, and inclusive policies to improve communication and promote inclusion in the workplace. The study emphasizes the importance of addressing these challenges to create more equal and diverse work environments.

Keywords: Inclusion, communication, hearing-impaired, deafness, job market."

## **1. INTRODUÇÃO**

A inclusão de pessoas com deficiência auditiva no mercado de trabalho é crucial não apenas socialmente, mas também economicamente e culturalmente. Ela enriquece a diversidade do ambiente laboral, promove a igualdade e impulsiona a inovação ao ampliar talentos e habilidades. Além disso, contribui para desfazer estigmas, cria uma cultura corporativa mais empática e colaborativa, e gera soluções mais abrangentes e eficazes.

Desde a introdução desses profissionais no mercado de trabalho, é notável a dificuldade que os não ouvintes enfrentam dentro das empresas. Entretanto, o propósito deste artigo é expor e solucionar esses desafios na comunicação, visando melhorar a compreensão mútua e o clima colaborativo entre os trabalhadores.

A falta de ferramentas de acessibilidade impacta a produtividade e a satisfação dos profissionais afetados no ambiente corporativo. É crucial ressaltar a escassez de dados sobre a quantidade de pessoas que dominam parcialmente ou completamente a linguagem de sinais, em grande parte devido à falta de políticas públicas e ao desinteresse do Estado nesse grupo de indivíduos.

Como metodologia de pesquisa adotada, realizamos um estudo empírico, empregando métodos qualitativos e/ou quantitativos para coletar dados sobre a percepção de gestores, colaboradores ouvintes e colaboradores com deficiência auditiva. Estes dados poderiam incluir entrevistas, questionários ou observações diretas, por exemplo.

O objetivo deste artigo científico é investigar e conscientizar as empresas sobre os principais problemas enfrentados, fornecendo possíveis soluções. É evidente que a comunidade surda carece de um espaço adequado para se expressar, um ambiente seguro que atenda às necessidades de quem mais precisa reconhecer a magnitude dos desafios enfrentados por esse grupo.

## **2. O Impacto da Comunicação Inclusiva no Ambiente Corporativo: Desafios e Oportunidades**

A comunicação desempenha um papel crucial no ambiente de trabalho, sendo fundamental para a eficácia, produtividade e integração de todos os colaboradores. No contexto da inclusão de deficientes auditivos, a comunicação assume um papel ainda mais significativo. Estratégias como o uso de linguagem gestual, tecnologias de assistência auditiva, intérpretes de língua de sinais e comunicação escrita são essenciais para garantir uma interação efetiva e inclusiva no ambiente laboral.

A promoção de uma cultura organizacional que valorize a diversidade e ofereça recursos para a comunicação acessível é crucial para garantir a participação plena e igualdade de oportunidades para todos os membros da equipe, independentemente de suas habilidades auditivas.

Uma comunicação deficiente ou inadequada no ambiente de trabalho pode acarretar uma série de desafios e prejuízos para as empresas. Isso inclui erros na execução de tarefas devido a instruções mal compreendidas, falta de alinhamento entre equipes e departamentos, retrabalho devido a informações mal interpretadas, conflitos decorrentes de falhas na transmissão de mensagens e até mesmo uma cultura organizacional prejudicada pela falta de clareza e transparência na comunicação.

Esses problemas podem resultar em baixa produtividade, desperdício de recursos, desmotivação dos colaboradores e, em última instância, impactar negativamente a

reputação e o desempenho global da empresa. A ausência de uma comunicação inclusiva para os colaboradores com deficiência auditiva pode acentuar ainda mais esses desafios, gerando exclusão, falta de entendimento e isolamento, o que pode minar a colaboração e a eficácia no ambiente de trabalho.

### **3. Deficiência Auditiva: Classificação, Tipos e Desafios na Comunicação no Ambiente de Trabalho**

De acordo com o artigo 5º Decreto Federal 5.296/2004 presente no capítulo II, um deficiente auditivo é aquele que possui 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.

#### **Graus de deficiência:**

Em 1966, Davis e Silverman propuseram os seguintes níveis de limiares para caracterizar a severidade da deficiência auditiva:

***Deficiência Auditiva Leve*** – Limiares entre 25 a 40 dB nível de audição.

***Deficiência Auditiva Moderada*** – Limiares entre 41 e 70 dB nível de audição.

***Deficiência Auditiva Severa*** – Limiares entre 71 e 90 dB nível de audição.

***Deficiência Auditiva Profunda*** – Limiares acima de 90 dB.

Ou seja, deficientes auditivos de grau leve não são considerados pessoas com deficiência perante a lei.

#### **Tipos de deficiência auditiva:**

##### ***Condutiva:***

Quando existe uma interferência na transmissão do som entre a orelha externa e a orelha interna, devido a algum tipo de obstrução ou problema no canal auditivo. Pode ser corrigida através de algum procedimento cirúrgico, tendo como exemplos: Corpos estranhos no conduto auditivo externo, tampões de cera, otite externa e média, mal formação congênita do conduto auditivo, inflamação da membrana timpânica, perfuração do tímpano, obstrução da tuba auditiva, etc.

***Sensório-Neural:***

Quando não há receptibilidade de som pela orelha interna ou do nervo auditivo devido uma lesão nas células ciliadas, causada por origens hereditárias ou traumas físicos, sendo assim irreversíveis.

***Mista:***

A alteração na condução do som até o órgão sensorial final, associada a lesões no órgão sensorial ou no nervo auditivo, é caracterizada por uma redução na capacidade de audição. O audiograma geralmente revela limiares de condução óssea abaixo dos níveis considerados normais, embora com um comprometimento menos acentuado em comparação aos limiares de condução aérea.

***Central ou Surdez central:***

A deficiência auditiva desse tipo não necessariamente está acompanhada de diminuição da sensibilidade auditiva, mas se manifesta por diferentes graus de dificuldade na compreensão das informações sonoras. Essa condição é resultado de alterações nos mecanismos de processamento da informação sonora no tronco cerebral, que faz parte do Sistema Nervoso Central.

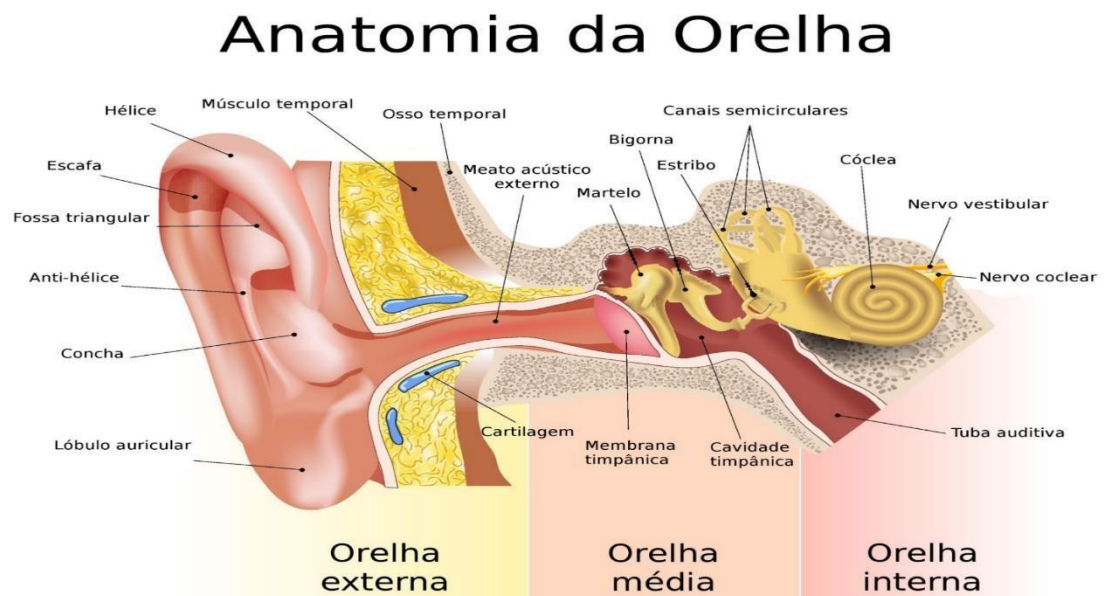
#### **4. Origem da Linguagem de Sinais no Brasil**

Dentre os diversos recursos de comunicação não verbal, destaca-se a linguagem de sinais, criada por um monge beneditino francês que vivia em um mosteiro onde o silêncio

era uma regra. Essa linguagem, conhecida como Libras no Brasil, vem sendo adotada há mais de um século.

Segundo a Federação Nacional de Educação e Integração de Surdos (Feneis), um indivíduo que nasce com deficiência auditiva pode levar cerca de um ano para aprender essa linguagem. Já aqueles que possuem audição normal ou que perdem a capacidade auditiva na fase adulta podem levar um pouco mais de tempo para aprender, pois já estão habituados à linguagem oral.

Figura 01: Imagem representando a Anatomia da Orelha



Fonte: Infoescola, artista desconhecido

Independente do ramo da empresa a comunicação é fundamental para o sucesso da empresa. A comunicação é uma ferramenta importante em todos os seus setores, assim podendo ter uma melhor avaliação de desempenho dos seus funcionários. Muitas empresas não fazem a comunicação da melhor forma, gerando os seguintes problemas: excesso de informação; falta de envolvimento e participação das pessoas, falhas na

comunicação, desmotivação dos funcionários, pouco trabalho em equipe, dificuldade de personalizar mensagens para os diferentes níveis de funcionários e entre outros.

De acordo com a pesquisa feita pelo Project Management Institute Brasil (PMI - 2018), 76% de 300 grandes empresas, definem a comunicação no ambiente de trabalho como o principal motivo de fracasso de diversas atividades propostas.

No Brasil, cerca de 5% da população é surda, de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Esse número representa 10 milhões de pessoas, sendo que 2,7 milhões têm deficiência auditiva severa. Para garantir a inclusão dessa parcela da sociedade no mercado de trabalho, foi criada a Lei nº 8.213/91, que aborda a questão das cotas para pessoas com deficiência (Alesp, 2021).

## **5. HIPÓTESES**

Sugere-se que a falta de inclusão linguística, manifestada pela ausência de profissionais treinados em Libras, pode contribuir para uma sensação de exclusão por parte de funcionários com deficiência auditiva em ambientes de trabalho. A inexistência de treinamento em Libras para os colegas cria barreiras significativas de comunicação, resultando em estigmatização e, potencialmente, afetando adversamente o engajamento, desempenho e bem-estar desses indivíduos no ambiente profissional.

Essa hipótese sugere que a insatisfação dos deficientes auditivos com a qualidade da comunicação no ambiente corporativo decorre da ausência de medidas adequadas de adaptação e de recursos de acessibilidade que atendam às suas necessidades específicas de comunicação. A falta de intérpretes de língua de sinais, legendas em vídeos e treinamentos para a equipe sobre inclusão podem contribuir para a percepção de comunicação ruim e, conseqüentemente, para a insatisfação dos deficientes auditivos no ambiente de trabalho.

Para comprovar essa hipótese, foi necessário realizar uma pesquisa empírica que envolvesse a coleta de dados sobre a satisfação dos deficientes auditivos em relação à comunicação no ambiente corporativo. Isso poderia ser feito por meio de entrevistas,

questionários ou grupos focais, por exemplo, para obter percepções diretas dos deficientes auditivos sobre suas experiências e necessidades de comunicação. Além disso, a análise comparativa com a disponibilidade e o uso de adaptações e recursos de acessibilidade no local de trabalho permitiria verificar se há uma associação significativa entre a insatisfação dos deficientes auditivos e a falta de medidas de acessibilidade adequadas.

## **6. PRESSUPOSTOS**

### **1. Barreiras na Comunicação Inclusiva:**

- Pressupomos que existem barreiras significativas na comunicação inclusiva no ambiente corporativo, resultando em ruídos que afetam a compreensão mútua entre ouvintes e deficientes auditivos.

### **2. Impacto da Tecnologia Assistiva:**

- Argumentamos que a implementação eficaz de tecnologias assistivas pode mitigar ruídos na comunicação, promovendo um ambiente mais inclusivo e produtivo.

### **Argumentos Teóricos:**

#### **1. Teorias da Comunicação Inclusiva:**

- Exploramos teorias que sustentam a importância da comunicação inclusiva no ambiente de trabalho, destacando a necessidade de estratégias específicas para interações entre ouvintes e deficientes auditivos.

#### **2. Estudos de Caso em Empresas Inovadoras:**

- Analisamos casos de empresas que adotaram práticas inclusivas, examinando como enfrentaram desafios de comunicação e implementaram soluções bem-sucedidas.



## 7. METODOLOGIA

Este estudo adotou uma abordagem exploratória e descritiva para investigar os desafios na comunicação entre ouvintes e não ouvintes, com foco específico em indivíduos com deficiência auditiva. A população-alvo consistiu em indivíduos com deficiência auditiva, e a amostra, composta por 22 participantes, foi selecionada por conveniência.

A coleta de dados foi conduzida por meio de um questionário estruturado elaborado no Google Forms, que incluiu perguntas fechadas e abertas. Os participantes foram contatados através do Instagram, uma plataforma de mídia social, e receberam um link para o questionário. O período de coleta de dados abrangeu 1 mês, permitindo uma janela adequada para a participação dos envolvidos.

Os dados coletados foram exportados do Google Forms e analisados quantitativamente utilizando estatísticas descritivas, como médias e desvios padrão. As respostas abertas foram submetidas a uma análise qualitativa para identificar padrões e tendências.

Após a análise, observou-se consistentemente que os participantes, indivíduos com deficiência auditiva, reconhecem a necessidade de um intérprete de Libras em diversos contextos, incluindo ambientes educacionais e profissionais. As respostas destacaram a importância de superar barreiras de comunicação para promover inclusão e acessibilidade.

O estudo foi conduzido em conformidade com os princípios éticos da pesquisa. Os participantes foram informados sobre os objetivos e forneceram seu consentimento informado. A confidencialidade e a privacidade foram rigorosamente mantidas. Reconhecemos limitações, como a amostra não probabilística, e interpretamos os resultados com cautela.

Essa metodologia, utilizando o Instagram como meio de contato e o Google Forms como ferramenta de pesquisa, proporcionou uma compreensão aprofundada das percepções

dos participantes, que são indivíduos com deficiência auditiva, sobre os desafios na comunicação entre ouvintes e deficientes auditivos. Os resultados indicam a necessidade de medidas efetivas, como a presença de intérpretes de Libras, para promover uma comunicação mais inclusiva em diversos ambientes.

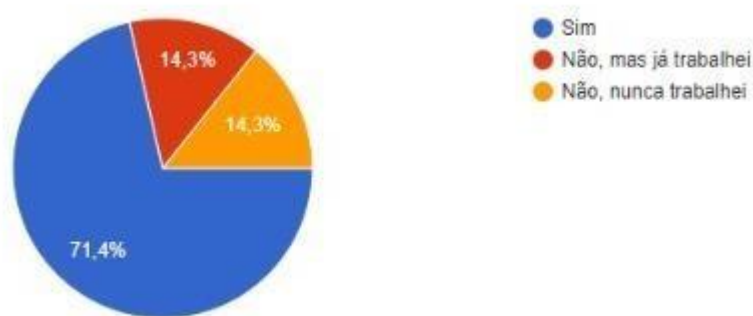
## 8. ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DE DADOS

A análise dos dados obtidos por meio do Google Forms revela insights valiosos sobre a situação atual da comunicação de deficientes auditivos no ambiente de trabalho.

### 1. Perfil Demográfico:

- Dos participantes, 71,4% estão atualmente empregados, enquanto 14,3% já trabalharam anteriormente, e 14,3% nunca estiveram empregados.
- A maioria dos participantes empregados (71,4%) é composta por mulheres, indicando uma representação significativa no ambiente de trabalho.

Gráfico 1 - Percentual de Entrevistados que estão empregados

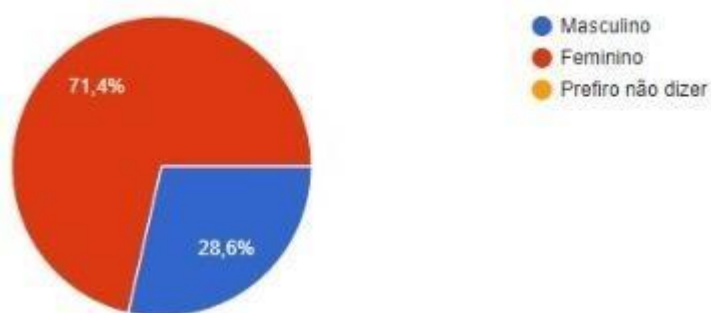


Fonte: Pesquisa Empírica Autoral

## 2. Distribuição por Gênero:

- A divisão de gênero entre os participantes empregados mostra que 71,4% são mulheres, sugerindo uma possível disparidade de gênero nas experiências de emprego para deficientes auditivos.

Gráfico 2 - Distribuição por Gênero

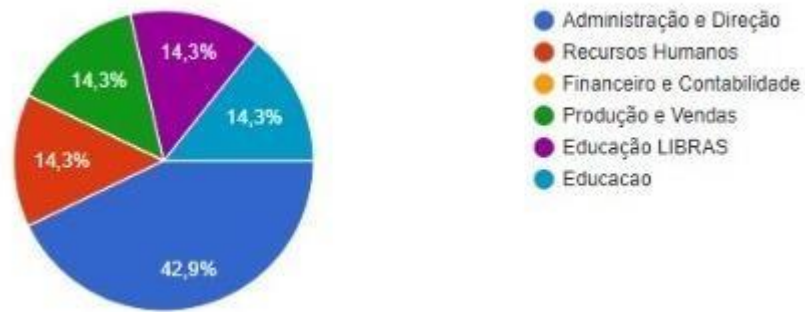


Fonte: Pesquisa Empírica Autoral

## 3. Departamentos de Trabalho:

- A distribuição por departamento destaca que 42,9% trabalham em Administração e Direção, indicando uma presença considerável em cargos de liderança.
- Outros setores incluem Recursos Humanos (RH), Financeiro e Contabilidade, Produção e Vendas, e Educação de Libras, todos com uma representação de 14,3%, indicando diversidade nos departamentos ocupados por deficientes auditivos.

Gráfico 3 - Departamentos laborais



Fonte: Pesquisa Empírica Autoral

#### 4. Desejos de Comunicação: Deficientes Auditivos e a Busca por Intérpretes de Libras

A coleta de dados revelou uma perspectiva marcante entre os deficientes auditivos, com aproximadamente 80% expressando uma forte preferência por ter um intérprete de Libras disponível em vários contextos profissionais e de saúde. Essa análise centra-se nas respostas escritas dos participantes, onde eles detalharam suas expectativas e desejos em relação à comunicação acessível.

Figura 02: Depoimentos sobre as mudanças no ambiente laboral

Sobre a comunicação no ambiente de trabalho, há algo que você gostaria mudar?

7 respostas

Ter interprete e paciência

Tbm mudaria

Por enquanto, só preciso de um intérprete para reuniões no Teams.

Sim

Realmente que gostaria de escola mudar, é educação bilíngue. Os professores sabem Libras isso que eu quero.

Eles precisam aprender libras no curso!

Funcionários precisam de sabe a básica em libras!

Fonte: Pesquisa Empírica Autoral

Figura 03: Relatos sobre pontos positivos e negativos

Ainda sobre a comunicação no ambiente de trabalho, o que você acha positivo e negativo?

7 respostas

Mi deixar de lado qd tem reuniao e depois mi fala mto resumido

Mudaria a pergunta

Não tenho dificuldades para me comunicar na minha empresa. A única questão é que o Microsoft Teams não possui uma opção de intérprete, e a legenda apresenta algumas falhas de português. No entanto, no geral, não tenho do que reclamar.

Acho q positivo

Negativa que minha aluna surda tem dificuldade processo aprendizado. Positivo que os professores me dá atenção e tals.

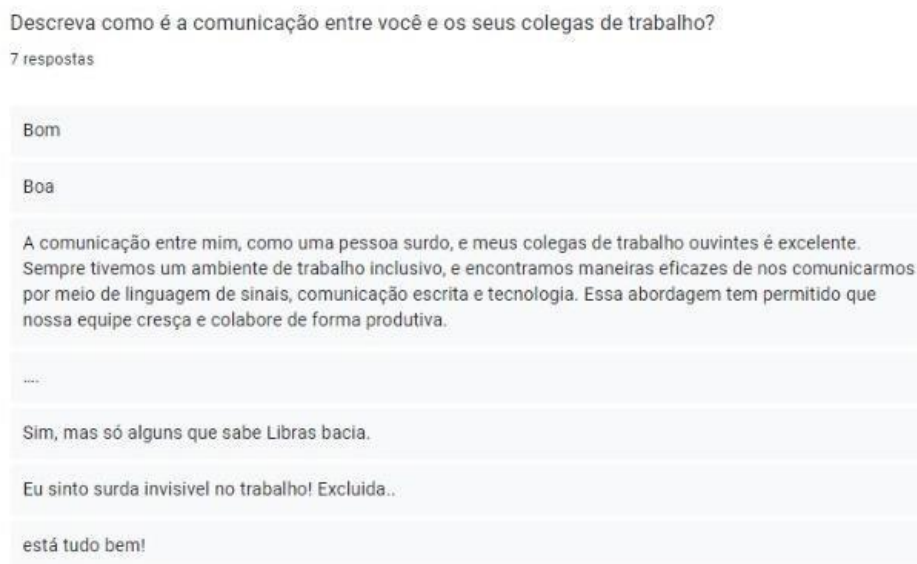
Nenhum profissonal como professores, tecnicos e outros nao sabem Libras.

Leve e tranquilo

Fonte: Pesquisa Empírica Autoral

Em alguns cenários, a vivência do deficiente auditivo é marcada por uma sensação de exclusão, assemelhando-se a um estigma, uma vez que enfrenta dificuldades em estabelecer comunicação com os outros.

Figura 04: Descrição sobre a comunicação entre colaboradores



Fonte: Pesquisa Empírica Laboral

## 9. CONCLUSÃO

Certamente, ao finalizar este estudo, torna-se evidente a importância de abordar os desafios presentes na interação entre ouvintes e deficientes auditivos no ambiente corporativo. A promoção da inclusão por meio de estratégias sensíveis, conscientização e implementação eficaz de tecnologias assistivas e treinamentos é fundamental para atender às necessidades desses colaboradores.

A implementação de soluções como sessões de sensibilização para conscientização dos funcionários, treinamentos em linguagem de sinais, adoção de tecnologias facilitadoras de comunicação, adaptações no ambiente físico e desenvolvimento de políticas inclusivas são passos essenciais para a construção de um ambiente de trabalho mais inclusivo.

Ao adotar práticas de recrutamento consciente, oferecer apoio psicossocial e manter um canal aberto de feedback contínuo, a empresa não apenas promove a inclusão, mas também enriquece sua diversidade. Tais ações fortalecem a coesão, impulsionam a inovação, a resolução de problemas e melhoram a imagem corporativa, destacando-a como líder na promoção de ambientes de trabalho justos e igualitários.

Recomenda-se, ainda, a busca por parcerias externas, a utilização de linguagem acessível e a realização de avaliações periódicas do ambiente corporativo para identificar e implementar melhorias contínuas na acessibilidade. É importante ressaltar que a adaptação dessas sugestões deve ser feita considerando as necessidades específicas de cada ambiente corporativo, uma vez que cada empresa é singular em suas características e demandas.

## **NOISE IN COMMUNICATION BETWEEN HEARING-IMPAIRED AND HEARING EMPLOYEES IN THE CORPORATE ENVIRONMENT**

**Abstract:** This undergraduate thesis summary addresses communication issues between deaf individuals (non-hearing) and their hearing colleagues in the workplace. The research identifies causes such as lack of awareness, inadequate accommodations, and prejudice, suggesting measures like awareness campaigns, the use of assistive technologies, and inclusive policies to improve communication and promote inclusion in the workplace. The study emphasizes the importance of addressing these challenges to create more equal and diverse work environments.

Keywords: Inclusion, communication, hearing-impaired, deafness, job market.

### **REFERÊNCIAS**

MOREIRA, Paula Pfeifer. "DEFICIENTE AUDITIVO em 2023: quem é PCD pela LEI no Brasil." Crônicas da Surdez, 19 de junho de 2023, <https://cronicasdasurdez.com/como-lei-determina-quem-e-deficiente-auditivo/>. Acesso em [21/06/2023].

Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004." Planalto, 2004, [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 [29/03/2023].

"DEFICIÊNCIA Auditiva." Fiocruz, <https://www.fiocruz.br/biosseguranca/Bis/infantil/deficiencia-auditiva.htm>. Acesso em [21/06/2023].

SILVA, Michelle Alves da. "Audição." InfoEscola, s.d., <https://www.infoescola.com/anatomia-humana/audicao/>. Acesso em 29/03/2023.

SOCIX LTDA. "A Importância da Comunicação no Ambiente de Trabalho." Socix, 14 de março de 2017, <https://www.socix.com.br/importancia-da-comunicacao-no-ambiente-detrabalho/>. Acessado em 29 de março de 2023.



GUIA DE RODAS "Projetos promovem a inclusão de pessoas surdas no mercado de trabalho." Guia de Rodas, 6 de abril de 2023, <https://guiaderodas.com/inclusao-depessoas-surdas-no-mercado-de-trabalho>. Acessado em 21 de junho de 2023.

OpenAI. "ChatGPT (LMA) - GPT-3.5 Model". Em <https://openai.com>, 2023. Acesso em: [29/11/23].