

ETEC

CENTRO PAULA SOUZA

Técnico em Administração

**AUSÊNCIA DE PROFISSIONAIS QUALIFICADOS PARA ATENDER O CLIENTE
COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA NO BRASIL**

Isaque Corrêa*

Lucas Eduardo**

Maria Eduarda***

Nicolas Armando****

Nicolas Yakihiro*****

Nicolly Luz*****

Resumo; A ausência de profissionais capacitados para o atendimento do cliente com deficiência auditiva dentro das empresas em representatividade nas organizações mostra um tema pouco comentado e de pouca importância dentro da empresa, apesar de sua grande relevância no contexto do mercado atual.

Palavras-chave: empresa. Língua brasileira de sinais. Problemática. Colaboradores capacitados. Atendimento.

Abstract; The lack of professionals qualified to serve hearing-impaired customers within companies in terms of representation in organizations shows a topic that is little discussed and of little importance within the company, despite its great relevance in the context of the current market.

Keywords: company. Brazilian Sign Language. Problematic. Qualified employees. Service

1. INTRODUÇÃO

De acordo com o instituto brasileiro de geografia e estatísticas (IBGE 2019) podemos analisar que a ausência de profissionais qualificados para atender o cliente com deficiência auditiva é muito escassa no mercado de trabalho, sendo necessária uma preparação eficaz em diversas empresas ou serviços para que usem a Libras. Com isso a dificuldade da inclusão de surdos no sistema de saúde pública tendo como exemplo, coloca em risco o diagnóstico e tratamento de paciente.

Conseguiram ouvir de forma alguma, 61,3% sabiam essa língua. Essa mesma faixa etária respondeu ter pelo menos alguma dificuldade em ouvir. “Elas totalizavam 1,7 milhão em 2019”. É possível perceber que nem todos sabem se comunicar em Libras, pois fazem uso da fala, se comunicam oralmente, muitos deles com o apoio da leitura labial. Portanto, precisam de outros recursos de acessibilidade, como por exemplo, as legendas, além de necessitarem de propostas educacionais distintas.

“A professora do Departamento de Fonoaudiologia da Faculdade de Medicina da UFMG, Izabel Cristina Campolina Miranda destaca que a inclusão da língua deve ocorrer desde o ensino básico ao superior.” Há 22 anos, a Libras é reconhecida como meio legal de comunicação e expressão, amparada pela lei 10.436 de 24 de abril de 2002. Em (2019) O ensino de Libras na Educação Infantil seria um grande passo para valorização da língua e maior inclusão das pessoas com surdez.

“Com concordância com o censo do IBGE (2010) Este público é de aproximadamente 10 milhões de surdos ” A presença do intérprete de Libras na empresa é essencial, quando o assunto é acessibilidade para pessoas surdas. E isso pode agregar valor aos seus negócios porque, além de atrair uma mão de obra que pode atender muito bem as suas necessidades de produção, também atrairá esse público consumidor para seus produtos e serviços.¹

¹ Aluno do curso Técnico em administração, na Etec de Poá- isaque.correa01@etec.sp.gov.br
Aluno do curso Técnico em administração, na Etec de Poá- lucas.ramos114@etec.sp.gov.br
Aluno do curso Técnico em administração, na Etec de Poá - maria.morais116@etec.sp.gov.br
Aluno do curso Técnico em administração, na Etec de Poá - nicolas.silva379@etec.sp.gov.br
Aluno do curso Técnico em administração, na Etec de Poá – nicolas.saito01@etec.sp.gov.br
Aluno do curso Técnico em administração, na Etec de Poá – nicolly.luz@etec.sp.gov.br

2. DESENVOLVIMENTO

“Segundo o acordo com o censo do IBGE (2010).” Cerca de 20% das pessoas de 5 a 40 anos com deficiência auditiva sabiam usar a Libras, enquanto as que não conseguiam ouvir de forma alguma, 61,3% sabiam essa língua. Essa mesma faixa etária respondeu ter pelo menos alguma dificuldade em ouvir. “Elas totalizavam 1,7 milhão”. É possível perceber que nem todos sabem se comunicar em Libras, pois fazem uso da fala, se comunicam oralmente, muitos deles com o apoio da leitura labial. Portanto, precisam de outros recursos de acessibilidade, como por exemplo, as legendas, além de necessitarem de propostas educacionais distintas. “A professora do Departamento de Fonoaudiologia da Faculdade de Medicina da UFMG, Izabel Cristina Campolina Miranda destaca que a inclusão da língua deve ocorrer desde o ensino básico ao superior.” Há 22 anos, a Libras é reconhecida como meio legal de comunicação e expressão, amparada pela lei 10.436 de 24 de abril de 2002. Em (2019) O ensino de Libras na Educação Infantil seria um grande passo para valorização da língua e maior inclusão das pessoas com surdez.

Desafios dos surdos no mercado de trabalho

Falta de acessibilidade digital; A internet e as tecnologias digitais fazem parte de boa parte da vida das pessoas. No mercado de trabalho, são usadas como ferramentas que aperfeiçoam e dinamizam os processos e atividades. Porém, os recursos não são adaptados a fim de atender as necessidades dos surdos. Assim, sites e aplicativos sem acessibilidade limitam a atuação dessas pessoas na empresa, ainda mais se a tarefa delas estiver diretamente ligada à internet e tecnologias digitais. Nesse caso, existem diversas opções, como o uso de janela de libras nos vídeos, por exemplo, entre outros recursos, que ajudam nessa acessibilidade ao diferente conteúdo.

Surdo no mercado de trabalho e o Capacitismo; outro desafio comum para os surdos no mercado de trabalho é lidar com o capacitismo com o qual é tratado por pura falta de informação das pessoas com as quais convive no trabalho, ou seja, pessoas surdas têm suas habilidades julgadas pela deficiência. Dessa forma, cabe à empresa conscientizar gestores e funcionários a respeito da não subestimação da capacidade e aptidão das pessoas, em virtude das suas deficiências, e como devem evitá-las para que ninguém se sinta excluído ou preterido no ambiente de trabalho.

Esforço para ser compreendido; A falta de adoção de ferramentas de comunicação adequadas por parte das empresas faz com que pessoas surdas busquem formas de tentar se comunicar com seus colegas ou gestores e, por vezes, essa comunicação é muito prejudicada. Ainda mais quando se trata de uma pessoa surda que só conhece a língua brasileira de sinais, por exemplo. Nesse cenário, é fundamental que a empresa busque garantir mecanismos e meios para que essa comunicação seja plena, com a adoção de tecnologias que possibilitem tal comunicação. Por tecnologias podemos considerar dispositivos tecnológicos, aplicativos, métodos, práticas e até pessoas (intérpretes de Libras).

Dificuldade de leitura labial por conta das máscaras; Em tempos de pandemia, a pessoa surda ainda lida com a dificuldade de comunicação pelo uso de máscara, uma vez que algumas pessoas surdas conseguem fazer leitura labial e estabelecer comunicação com não surdos. Porém, o uso de máscara impossibilita tal comunicação, o que reforça a adoção de tecnologias na comunicação na empresa.

As Libras é um recurso consideravelmente simples, mas com grande e positiva diferença no âmbito social e empresarial. Você concorda que muitas das adversidades comunicativas atuais não existiriam se a língua de sinais fosse mais popularizada?

Somos notavelmente ignorantes a respeito da surdez, muito mais ignorantes do que um homem instruído teria sido em 1886 ou 1786. Ignorantes e indiferentes (...). Eu nada sabia a respeito da situação dos surdos, nem imaginava que ela pudesse lançar luz sobre tantos domínios, sobretudo o domínio da língua. Fiquei pasmo com o que aprendi sobre a história das pessoas surdas e os extraordinários desafios (linguísticos) que elas enfrentam, e pasmo também ao tomar conhecimento de uma língua completamente visual, a língua de sinais, diferente em modo de minha própria língua, a falada. (...) (Sacks, 1998 Livro Vendo Vozes).

Como o autor Oliver Sacks comenta que as pessoas surdas enfrentam muitos desafios para se comunicar, pois a língua de sinais deveria ser um conhecimento de todos, ou seja, deveria ser uma língua de ensino obrigatório em toda rede de ensino desde o ensino fundamental e médio.

Sem linguagem não somos seres humanos completos e, por isso, é preciso aceitar a natureza e não ir contra ela. Obrigado a falar, algo que não lhes é natural, os surdos não são expostos suficientemente à linguagem e estão condenados ao isolamento e à incapacidade de formar sua identidade cultural. *Vendo Vozes: Uma Viagem pelo Mundo dos Surdos*, Oliver Sacks.

Na atual entidade em que estamos inseridos, a condenação para a surdez se torna viável para justificar a falta de profissionais na área para amparar pessoas surdas que são invisibilizadas pela sociedade como *Oliver Sacks* menciona em *vendo vozes* e deixa bem claro como sempre exigimos que pessoas surdas se adequem a nossa natureza e não mudamos para sua natureza que não pode se comunicar.

Recuso-me a ser considerada excepcional deficiente. Não sou. Sou surda. Para mim, a língua de sinais corresponde à Minha voz, meus olhos são meus ouvidos. Sinceramente nada me falta. É a sociedade que me torna excepcional (*Emmanuelle Laborit - O voo da gaivota*).

Em o voo da gaivota, *Emmanuelle Laborit* explana como se sente em relação sua condição de surdez em prol a sociedade em que vivemos, dessa maneira podemos ver que a pessoa em condições de surdez não se torna inválida ou incapacitada, temos certeza que a nossa atual sociedade que se torna cada vez mais importante com pessoas dessa situação, onde podemos ver com clareza que o local onde pessoas surdas mais são negligenciadas são em organizações corporativas, e o principal motivo para isso é a falta de profissionais para atender ao público surdo no Brasil, dados do IBGE - Instituto de Brasília de Geografia e Estatísticas - nos aponta como empresas e estabelecimentos comerciais não são aptos para atender e recepcionar ao público surdo, e com tal realidade essa em que vivemos, devemos nos reestruturar para atender e acolher a esse público alvo da maneira humana e empática que eles necessitam.

A língua é a chave para o coração de um povo. Se perdermos a chave, perdemos o povo. Se guardarmos a chave em lugar seguro como um tesouro abrirá as portas para riquezas incalculáveis, riquezas que jamais poderiam ser imaginadas do outro lado da porta. *Eva Engholm*, 1965.

As palavras de *Eva Engholm* são bastante apropriadas para pensarmos como sociedade, pois somos um povo com os mesmos propósitos, e por que ainda mantemos essa cultura tão fora da nossa realizada? Era para ser algo que vem da nossa própria identidade, e está sendo superficial, pois a sociedade está com a chave de um tesouro imenso para viver em plena harmonia e comunhão, mas estamos vivendo uma exclusão, pois não ter profissionais capacitados para atender o público surdo é lamentável. “A verdadeira medida de qualquer sociedade pode ser encontrada em como ela trata seus membros mais vulneráveis.” Como Mahatma Gandhi diz em pleno ano de 2024 ainda os surdos não são atendidos de forma totalmente normalizada, em um século que se fala tanto de inclusão.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVOS GERAIS

Três razões pelas quais todas as empresas precisam considerar a adesão a Libras:

Acesso igualitário e inclusão: Com as Libras, as empresas têm a chance de promover acesso igualitário aos seus produtos, serviços e informações para a comunidade surda. Ao disponibilizar intérpretes de Libras em reuniões, treinamentos e eventos, bem como fornece materiais em formato acessível, as empresas demonstram um compromisso real com a inclusão de todos os indivíduos. Isso não apenas atende às necessidades dos clientes surdos, mas também cria um ambiente de trabalho inclusivo para funcionários com deficiência auditiva, promovendo diversidade e aumentando a eficiência da comunicação interna;

Ampliação do alcance de mercado: A comunidade surda é uma parte significativa da população brasileira estimada em cerca de 10 milhões de pessoas. Ao aderir à Libras, as empresas podem se conectar e engajar diretamente com esse público, oferecendo uma experiência de atendimento ao cliente mais abrangente e eficaz. Isso cria uma vantagem competitiva e abre novas oportunidades de negócios, além de demonstrar uma preocupação genuína com a inclusão e a satisfação dos clientes;

Cumprimento de obrigações legais e normativas: A lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência (lei número 13.146/2015) estabelece que seja responsabilidade das empresas promover a acessibilidade e a comunicação inclusiva. Isso abrange a disponibilização de serviços de tradução em Libras quando solicitados; pelos clientes ou usuários surdos. Utilizando a Libras, as empresas cumprem suas obrigações legais e normativas evitando possíveis litígios e demonstrando o seu compromisso com a inclusão e o respeito aos direitos das pessoas com deficiência.

Hoje a ausência de profissionais qualificados em libras dificulta o acesso ao direito de muitos, existe a demanda por profissionais e as oportunidades de qualificação é ampla. Em pesquisa realizada por 26 empresas podemos verificar que muitas empresas não têm profissionais qualificados para atender o público surdo como demonstrado no gráfico abaixo:

Gráfico 1- Colaboradores que tem o conhecimento Da língua Brasileira de sinais

Quantidade de colaboradores que tem conhecimento da Língua Brasileira de Sinais?



Fonte: Próprio autor, 2024.

De acordo com as análises, 54% das empresas não têm colaboradores que tenha conhecimento da língua brasileira de sinais, e 35% das empresas tem clientes surdos como demonstrado no gráfico abaixo.

Gráfico 2- O conhecimento da empresa em relação aos seus clientes com deficiência

A empresa tem clientes surdos de seu conhecimento?



Fonte: Próprio autor, 2024.

Caso a empresa não estiver preparada com uma pessoa apta para se comunicar em Libras, para iniciar uma conversa com uma pessoa surda acene ou toque levemente no ombro, é muito importante falar com calma e pausadamente mantendo o contato visual sempre, pois se desviar o olhar o cliente pode entender que a conversa já acabou. Ao se comunicar com a pessoa com deficiência auditiva, sempre fale de frente dela tendo certeza que não esteja gesticulando em frente à boca, pois isso dificulta a leitura labial. Fique em um lugar iluminado e jamais aumente o tom de voz, a não ser que a pessoa peça para falar mais alto.

Caso tenha dificuldade para entendê-lo não tenha receio em pedir para que o mesmo repita, caso for necessário o atendente pode usar papel e caneta ou algum smartphone para o auxílio da comunicação. Seja bem expressivo ao falar, as pessoas surdas não podem perceber as mudanças de tom de voz que indicam qualquer sentimento, mas as expressões e gestos do corpo são ótimas indicações do que você quer passar para aquela pessoa.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Capacitar Profissionais;

implementação, formação e capacitação dos profissionais para ajudar e entender o público surdo na hora do atendimento. Desde 1991, a Lei 8.213 obriga as empresas

a reservar uma parte de suas vagas para funcionários com algum tipo de deficiência. Para firmas que tenham entre 100 e 200 trabalhadores, por exemplo, a cota é de 2%. A inclusão efetiva nem sempre ocorre. Tarcísio Barroso, de 31 anos, ficou surdo ainda bebê, também por causa da meningite. Ele é oralizado, mas tem a Libras como primeira língua. Mesmo pós-graduado na área da tecnologia da informação, acabou sendo relegado a tarefas secundárias em muitas das empresas onde trabalhou, em Brasília.

Educadores Especializados:

A profissão de Intérprete de Libras foi regulamentada desde 2010. De acordo com a Lei 12.319/2010, para atuar nesta área é preciso ter o ensino médio completo, realizar cursos profissionalizantes devidamente reconhecidos no mercado de trabalho. As Secretarias de Educação ou algumas ou instituições de nível superior também oferecem cursos de extensão universitária para a área de interprete. No ensino superior a graduação de Fonoaudiologia é uma das obrigatórias para o estudo de libras, junto com a formação/ Licenciatura em letras que também agregam o estudo em libras. A proficiência em libras é certificada pelo Pro libras (Programa Nacional para a Certificação de Proficiência no Uso e Ensino da Língua Brasileira de Sinais).

4. FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

Pessoas surdas podem trabalhar em qualquer lugar, desde que o seja adaptada ao funcionário, ou seja, não se diz sobre o surdo e sim quem está a volta dele, como ele vai ser tratado no local. Ele ser surdo a maioria das vezes não foi uma escolha dele, estar nessa situação, mas os funcionários podem escolher ajudar e se dedicar através de cursos básicos, e não ter dinheiro não é um problema pois o que não falta no aparelho eletrônico, que vive nas mãos da população e conteúdo de aprendizagem nesse contexto.

Na década de hoje e nítido o mau interesse que a pessoa tem, por se dedicar e se esforçar a aprender algo novo como diz Mark Twain, o homem que não lê bons livros, não tem vantagens sobre o que lê. A preguiça no ser humano vem cada vez mais forte

esse fato diz muito sobre a integração dos surdos, para solucionar um problema entanto desse. Facilmente um mutirão de estudo intensivo com cogitação de promoções para funcionário, seria fundamental para o incentivo, além dos empresários serem um destaque no mercado de trabalho, por ser adaptado a receber pessoas com deficiência auditiva. O que acontece só com alguns como a Natura que oferece cursos de Libras aos funcionários ouvintes e programou o programa de apadrinhamento, no qual colaboradores auxiliam na integração de colegas surdos, além de disponibilizar o assistente virtual Hugo para facilitar a comunicação interna.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após o término do presente trabalho, observa-se que os objetivos foram atingidos, pois foi possível analisar a importância do atendimento ao público surdo, através da pesquisa de campo realizada podemos observar que as empresas têm clientes surdos porem não tem profissionais capacitados para atendê-los, o que significa que realmente muitas empresas não se preparam para garantir a inclusão.

Temos como objetivo neste trabalho promover a consciência de trazer em nossa vivencia social a experiência do conhecimento da língua brasileira de sinais, trazer esse conhecimento não somente as pessoas, mas também para as empresas poderem incentivar os seus colaboradores na realização de cursos de libras promovendo a implementação, formação e capacitação, isso irá refletir não somente na empresa mais inclusiva, mas trazer um diferencial com relação ao atendimento público, mas sim, a todos quanto possa alcançar essa conscientização, pode haver também a contratação de pessoa habilitada a essa função que auxilie os demais funcionários, além do desenvolvimento de materiais educativos como vídeos e/ou cartilhas objetivando esclarecer como deve ser realizado o atendimento aos surdos e os produtos e serviços oferecidos no estabelecimento e também ao público surdo ter mais acesso a qualidade de vida, sem medo de enfrentar barreiras ou um possível atendimento equivocado.

Sobre o gravame aqui apresentado, visamos mostrar como a situação de pessoas surdas na nossa pátria Brasileira está fadada a seguirem o padrão tradicional de trabalho em empresas sem que elas se reformulem em prol de suas necessidades.

Normalmente algumas pessoas mudam de comportamento quando estão diante de uma pessoa com algum tipo de deficiência, algumas por medo ou por falta de informação tratam a pessoa com indiferença. Trate a pessoa com deficiência como qualquer outra pessoa, com respeito, atenção e bom senso. Não é ético subestimar as pessoas com deficiência pois elas tem o direito de tomar suas próprias decisões e assumir responsabilidades assim como qualquer outra pessoa.

Apoiar ações educativas que informe de modo claro a sociedade sobre a importância da inclusão dos surdos na sociedade ao todo e o uso da língua brasileira de sinais e tornar obrigatória desde o ensino fundamental até o superior. Nem sempre as pessoas com deficiência auditiva têm uma boa dicção, caso não entender não fique com receio de pedir para que ela repita de novo para manter uma boa comunicação, afinal o importante é sempre mandar a boa comunicação e sociedade dentro da empresa com todos os colaboradores e colegas.

REFERÊNCIAS

BRITO, Marcela. Surdos têm dificuldade no atendimento em serviços de saúde. *Medicina UFMG*. Disponível em: <https://www.medicina.ufmg.br/surdos-tem-dificuldade-no-atendimento-em-servicos-dEee-saude/#:~:text=A%20falta%20de%20profissionais%20preparados,diagn%C3%B3stico%20e%20tratamento%20de%20paciente>. Acesso em: 16 ago. 2024.

GOVERNO FEDERAL. Para atuar como Tradutor e Intérprete de Libras, sugerimos o curso de graduação em Letras/Libras (Bacharelado) oferecido pela UFRJ. *Departamento de Letras-Libras – UFRJ*. Acesso em: 26 mar. 2025.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico 2010. Rio de Janeiro. Disponível em: <https://acesse.one/605Tn>. Acesso em: 16 ago. 2024.

LABORIT, Emmanuelle. *O voo da gaivota*. Tradução de Vera Lúcia Marinzeck de Carvalho. Rio de Janeiro: [s.n.]. Disponível em: https://www.usetupa.com.br/Livros/L-O_voo_da_gaivota.pdf. Acesso em: 26 mar. 2025.

MARCOS, Marcelo. Faltam profissionais formados para atender direito de acesso de surdos à educação. *RBJ*. Disponível em: <https://rbj.com.br/ainda-faltam-profissionais-formados-para-atender-direito-de-acesso-de-surdos-a-educacao/>. Acesso em: 16 ago. 2024.

SACKS, Oliver. *Vendo vozes: uma viagem ao mundo dos surdos*. Tradução de Laura Teixeira Motta. São Paulo: Companhia das Letras, 2010. Acesso em: 26 mar. 2025.

SENADO FEDERAL. Agência Senado Especial Cidadania: Baixo alcance da língua de sinais leva surdos ao isolamento. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/especiais/especial-cidadania/baixo-alcance-da-lingua-de-sinais-leva-surdos-ao-isolamento>. Acesso em: 16 ago. 2024.

SOEDUCADOR. Curso de LIBRAS Iniciantes. *Soeducador.com.br*. Disponível em: <https://soeducador.com.br/app>. Acesso em: 26 mar. 2025.

YOUTUBE. Curso gratuito básico de alfabetização da língua de sinais brasileira. Disponível em: <https://youtu.be/-ZKdbPqUZg?si=Y3u8QmeutXXt9Ylr>. Acesso em: 26 mar. 2025.

AUSÊNCIA DE PROFISSIONAIS QUALIFICADOS PARA ATENDER O CLIENTE COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA NO BRASIL

- A nota não corresponde aos nomes;

- Revisar citações (problemas por exemplo: IBGE (2019) ou (2010)? As citações (Sacks ou Laborit, ou Eva Engholm), por exemplo estão erradas, não se coloca o nome completo da obra e do autor na citação, o certo é seguir o exemplo do Manual, a partir da página 40, mais especificamente na 47. Verifiquem também as citações de leis;

- Falta a referência do próprio trabalho no final dele;

- O link (e os dados) do livro “O vôo da gaivota” não estão certos, evitem a ambiguação com o livro espírita.