

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E
CONTABILIDADE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

LUCIANO VIANA DOS SANTOS

**AS PRÁTICAS DE RECURSOS HUMANOS E O PROCESSO DE INCLUSÃO
DE DEFICIENTES AUDITIVOS: UM ESTUDO DE CASO COM
ORGANIZAÇÕES ALAGOANAS**

Maceió
2020

LUCIANO VIANA DOS SANTOS

**AS PRÁTICAS DE RECURSOS HUMANOS E O PROCESSO DE INCLUSÃO
DE DEFICIENTES AUDITIVOS: UM ESTUDO DE CASO COM
ORGANIZAÇÕES ALAGOANAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade Federal de Alagoas, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Milka Alves
Correia Barbosa

Maceió
2020

LUCIANO VIANA DOS SANTOS

Catlogação na fonte
Universidade Federal deAlagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecária: Taciana Sousa dos Santos – CRB-4 – 2062

S237p Santos, Luciano Viana dos.
As práticas de recursos humanos e o processo de inclusão de deficientes auditivos: um estudo com organizações alagoanas / Luciano Viana dos Santos. – 2020.
50 f. : il., figs. e tabs. color.

Orientadora: Milka Alves Correia Barbosa.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Administração) – Universidade Federal de Alagoas. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Maceió, 2021.

Bibliografia: f. 44-45.
Apêndices: f. 46-50.

1. Deficientes auditivos. 2. Mercado de trabalho. 3. Inclusão social. 4. Recursos humanos. I. Título.

CDU: 331.101.262-056.263

LUCIANO VIANA DOS SANTOS



UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO



**ATA DE APRESENTAÇÃO DO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – TCC**

Declaramos que, **LUCIANO VIANA DOS SANTOS**, Matrícula nº 15210956, aluno do Curso de Administração, concluiu e apresentou o **TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**, com carga horária de 80 horas, sob o título de: **"AS PRÁTICAS DE RECURSOS HUMANOS E O PROCESSO DE INCLUSÃO DE DEFICIENTES AUDITIVOS: UM ESTUDO COM ORGANIZAÇÕES ALAGOANAS"**, sob orientação da Profª. Dra. Milka Alves Correia Barbosa, obtendo a nota final 9,5 (nove e meio), conforme avaliação da Banca Examinadora abaixo:

BANCA EXAMINADORA		NOTA
P	Profª. Dra. Milka Alves Correia Barbosa	9,5
	Prof. Dra. Adriana Alvarenga	9,5
	Prof. Dra. Ana Paula Marques 	9,5
	NOTA FINAL	9,5

BANCA EXAMINADORA – ASSINATURAS

1.  Presidente/Orientador.
2.  Membro.
3.  Membro.

Maceió, 17 de dezembro de 2020.

Coordenação do Curso de Administração

RESERVADO À COORDENAÇÃO	
NO SISTEMA EM	ASSINATURA
----- = ___ / ___ / ___	

LUCIANO VIANA DOS SANTOS

Dedico este trabalho a Deus, que em todos os momentos da minha vida, sempre se fez presente.

Aos meus pais e irmãs, por serem meu alicerce e por todo o apoio de sempre.

Aos meus amigos de toda uma vida e também aos que fiz durante essa jornada, pela torcida.

E aos professores do curso de Administração, sem eles, nada disso seria possível.

AGRADECIMENTOS

Acredito muito que Deus sempre me levou para os caminhos certos, na hora exata, como deveria ser. E foi assim que aconteceu ao entrar no curso de Administração, tudo pela vontade dEle. Não tenho como não ser grato por todas as coisas boas que Ele me proporcionou, pela determinação, pela coragem e pela força que até então, eu desconhecia.

Agradeço do fundo do coração aos meus pais, Benedito e Silene, que mesmo distante fisicamente, sempre estiveram torcendo pelo meu sucesso, vibrando por cada conquista e me dando todo o apoio que sempre precisei, eles foram e são incríveis. A minha irmã, Luciana, que é a minha inspiração para esse trabalho, sem ela, eu jamais descobriria o meu propósito como profissional, buscando, mesmo que de forma mínima – ainda - ajudar a transformar a sociedade e o mercado de trabalho a serem mais inclusivos, ela é um exemplo de superação. A minha irmã, Lucilene, por cada momento de conversa, reflexão e ajuda, não só durante de período acadêmico, mas pela parceria de vida, uma grande inspiração de profissional dedicada e admirável, princípios que levarei para a minha caminhada. Eu amo vocês.

Gratidão aos amigos que fiz durante a faculdade e que estiveram comigo desde o início. Danúbio, Nívea, Jennyfer e Eduarda, obrigado por todos os momentos de descontração que ajudaram a tornar todo esse processo mais leve, por toda a parceria e ajuda. Aos meus amigos de toda uma vida, Francielle, Lucas, Ruth, Mariana, Letícia, Lídia, Ewandra, Leonardo, Thayse, Luan e Paulo, que desde o princípio, acompanharam o andar desse sonho e estiveram sempre me incentivando.

Por último e não menos importante, gostaria de agradecer imensamente a minha orientadora, Professora Doutora Milka Barbosa, que me acompanhou por um ano na construção desse trabalho, sendo sempre a mais atenciosa e paciente possível durante todo o processo, não teria como ser outra pessoa. Deixo aqui a minha grande admiração.

Obrigado a todos vocês.

*“Inclusão, educação, justiça.
Diversidade, diferenças, respeito.
Convivência, tolerância, paz.
Palavras soltas que conectadas e
incorporadas à nossa vida, resultam num
mundo melhor.”*

(Joseli Barros)

RESUMO

Tendo em vista a grande quantidade de pessoas com deficiência auditiva no Brasil, as organizações e as instituições públicas vêm buscando alinhar as oportunidades no mercado de trabalho e a inclusão social dessas pessoas. Porém, ainda se deparam com algumas questões que acabam dificultando esse processo, como no caso de falta de informação, planejamento estratégico, educação de qualidade e preparo por parte dos profissionais de Recursos humanos. O presente trabalho buscou entender como o setor de RH de algumas organizações alagoanas se utiliza de suas técnicas para oferecer uma inclusão mais efetiva ao contratar os surdos. A partir dos dados foi possível verificar que as organizações estudadas vêm alinhando seus interesses próprios com a questão da diversidade organizacional, valorizando os profissionais com deficiências e não apenas contratando para cumprimento de lei, mas que, ainda há alguns pontos a serem melhorados e aperfeiçoados, que serão indicados ao decorrer da pesquisa.

Palavras-chave: Deficientes auditivos; Inclusão; Recursos Humanos; Lei de cotas; Pessoas com deficiências

ABSTRACT

In view of the large number of people with hearing loss in Brazil, organizations and public institutions have sought to align the opportunities in the labor market and the social inclusion of these people. However, they still face some issues that end up hindering this process, such as in the case of lack of information, strategic planning, quality education and preparation by Human Resources professionals. This study sought to understand how the HR sector of some Alagoan organizations uses their techniques to offer a more effective inclusion when hiring the deaf. From the data it was possible to verify that the organizations studied have been aligning their own interests with the issue of organizational diversity, valuing the professionals with disabilities and not just hiring for law enforcement.

Keywords: Deafness; Inclusion; Human Resources; Quotation Law; Disabled People.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

PCD	PESSOA COM DEFICIÊNCIA
RH	RECURSOS HUMANOS
LIBRAS	LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Evolução das PCDs no mercado de trabalho	16
Tabela 2- Empregadores e reserva de vagas.....	17
Tabela 3 – Deficientes auditivos e ocupações	19

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
1.2	Problema.....	13
1.3	Objetivos.....	14
1.3.1	Objetivo geral	14
1.3.2	Objetivos específicos	14
1.4	Justificativa.....	14
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1	Pessoas com deficiências e o mercado de trabalho	16
2.2	A deficiência auditiva.....	18
2.3	Lei de cotas e políticas públicas de inclusão de deficientes auditivos.....	20
2.4	As práticas de RH para inserção de deficientes auditivos nas organizações.	23
3	MEODOLOGIA.....	27
3.1	Caracterização da pesquisa.....	27
3.2	Coleta de dados.....	27
3.3	Empresas e participantes.	29
3.4	Métodos de análise de dados.	30
4	ANÁLISE DE RESULTADOS	33
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	43
	REFERÊNCIAS	45
	APÊNDICES	47

INTRODUÇÃO

O setor de Recursos Humanos tem como principal foco a inserção de pessoas nas organizações, dando oportunidades para quem almeja uma vaga no mercado de trabalho, levando em consideração as suas qualidades e preparo para a função desejada. A integração é uma ação necessária nas organizações, pois funciona como um meio de inserção e familiarização no ambiente organizacional, fazendo com que o colaborador se sinta parte da empresa e seja produtivo, porém, ainda há grandes dificuldades nesse processo.

Vale ressaltar que um importante passo para a integração é a diversidade no ambiente de trabalho. Assim, considerando que o Brasil tem uma multiplicidade de povos e culturas em sua sociedade, é relevante que haja uma inserção de pessoas sem nenhuma distinção, fazendo com que as equipes de trabalho sejam mais engajadas, mais produtivas e que os conflitos sejam diminuídos.

A complexidade de integração pode ser enraizada na própria seleção, quando a empresa não contrata o funcionário mais preparado e familiarizado com sua cultura organizacional, missão e valores, dificultando assim, sua inserção no ambiente de trabalho e com os colegas de profissão. Outra questão que impossibilita a integração efetiva é a falta de comunicação e acompanhamento, quando o colaborador não recebe da empresa o suporte necessário nos primeiros dias de trabalho. Tudo isso se agrava quando o empregado é uma pessoa com deficiência (PCD), por diversos motivos, como o preconceito, insegurança de ambos os lados e a falta de preparo das organizações.

O recrutamento e seleção, processos de importância e a única forma de incluir pessoas nas empresas, são de extrema necessidade nesses casos. Trata-se de métodos distintos, sendo o primeiro caracterizado por atrair candidatos que se identifiquem com a vaga, e o segundo, a forma de selecionar os potenciais funcionários. Logo, é indispensável que sejam colocados em práticas de maneira efetiva e que sejam entendidos como processos diferentes, porém, dependentes, para que a empresa consiga escolher a pessoa que melhor se adapta à cultura organizacional.

De acordo com Rodrigues (2019), a sociedade cria empecilhos para a inclusão de pessoas com deficiências, atitudes frutos de receios, superstições e preconceitos que ainda

hoje se perpetuam. Esses fatos reforçam uma cultura de exclusão na sociedade brasileira, dificultando as oportunidades para as PCDs.

Sobre isso, pode-se afirmar que há vários motivos que explicam a dificuldade em inserir mão-de-obra de pessoas com deficiências, e que vão desde as questões econômicas até a precariedade da educação no país. Mas, o mais comum é a carência de conhecimento de gestores de recursos humanos sobre recrutamento e seleção, treinamento e leis sobre as PCDs (VIEIRA, 2018).

Importa ainda pontuar que o mercado de trabalho está cada vez mais exigente em todos os aspectos, e que, para as pessoas com deficiências, é ainda mais complexo, pois além da dificuldade de inserção, ainda existem as formas de discriminação, que fazem com que as PCDs se desmotivem e acabem abandonando o trabalho. Para minimizar esse cenário, as organizações devem disponibilizar um ambiente de trabalho com condições dignas, tendo como base os princípios éticos, praticando assim, a inclusão da pessoa com deficiência (GONÇAVES; GARCIA, 2018).

Para que essas questões fossem minimizadas, foi criada a Lei de cotas para deficientes, que garante nas organizações uma quantidade mínima de vagas para as PCDs a cada número de funcionários, garantindo assim, seus direitos e seus espaços no mundo dos negócios.

Tais leis e dispositivos legais que foram atribuídos para as pessoas com deficiência surgiram como uma forma de proporcionar a igualdade perante a sociedade e também no mercado de trabalho (GONÇALVES, 2018). A lei 13.146/16 concretizou as disposições solicitadas pela Convenção internacional sobre dos direitos das PCDs, sendo estabelecido pelo decreto nº 6.949/2009, com o objetivo de garantir a liberdade e a equidade entre as pessoas.

Apesar desses dispositivos, a pessoa com deficiência auditiva, caracterizada pela perda total ou parcial da audição e da voz, ainda vem buscando seu espaço no mercado de trabalho e encontra dificuldades desde limitadas vagas à própria inclusão após a contratação. Esses problemas advêm da cultura de organizações, que muitas vezes só contratam para o cumprimento da lei de cotas. Nos órgãos públicos, ainda há pouco investimento na educação especial de pessoas com deficiência auditiva, como no caso de libras, impossibilitando a comunicação e o preparo para a ocupação de vagas.

Tendo como base Florencio (2018), os obstáculos que os deficientes auditivos encontram no âmbito social e na inserção no mercado de trabalho é algo que se perpetua por muitos anos no Brasil. Assim como outras deficiências, a surdez é vista pela sociedade

como uma característica que impossibilita a pessoa de ser produtiva e de sua capacidade de desenvolvimento.

Sabe-se que o ato de trabalhar sempre foi um processo de extrema importância na vida, caracterizado como um dos principais passos para a interação social e nestas circunstâncias, os surdos não conseguem vivenciar esse processo de inserção, visto que muitas pessoas ainda não sabem lidar com suas limitações (FLORENCIO, 2018).

Vale ressaltar ainda que, de acordo com Santos (2017), ao praticar a inclusão de deficientes auditivos utilizando os processos de inserção, a organização fortalece sua imagem institucional e afirma, perante a sociedade, seu compromisso com todos os públicos:

As políticas de inclusão vêm adquirindo crescente difusão na atualidade. A partir das iniciativas internacionais e com objetivo de pôr em prática o discurso de inclusão social, o Brasil também começou a legislar sobre acessibilidade dos deficientes no mercado de trabalho (GONÇALVES, 2018).

Conforme a pesquisa do Instituto Locomotiva e a Semana da Acessibilidade Surda, apenas 37% do total de pessoas com deficiência auditiva no Brasil estão empregadas, logo, confirma-se a necessidade de uma cultura organizacional mais inclusiva, onde todos tenham espaço e oportunidades, e que, os deficientes auditivos, após serem contratados, se sintam parte daquela instituição, assim como todos os outros colaboradores.

Já com relação as pessoas com deficiências no geral, em Alagoas, a ocupação das vagas destinadas a lei de cotas ainda possui um grande déficit. De acordo com a RAIS (2018), o setor de administração pública, apenas 2,47% das vagas foram ocupadas, tendo um melhor índice nas organizações públicas, um preenchimento de 100% das vagas destinadas.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Mesmo com todos os dispositivos legais a favor de deficientes auditivos, ainda se perpetua uma cultura de receios por parte das organizações em contratar essas pessoas, dificultando a inclusão. Além dessa questão, outro problema é a falta de conhecimento técnico por parte das equipes responsáveis por essa inserção.

A presente pesquisa buscará responder ao seguinte questionamento: **Como são executadas as práticas de RH para o processo de inclusão de deficientes auditivos nas organizações estudadas?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral do estudo foi compreender como ocorrem as práticas de RH voltadas à inclusão de deficientes auditivos nas organizações alagoanas estudadas.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Visando atingir o objetivo principal, os objetivos específicos foram:

- Descrever o processo de seleção e recrutamento de deficientes auditivos em organizações alagoanas.
- Descrever as ações de treinamento e desenvolvimento voltadas a trabalhadores com deficiência auditiva em organizações alagoanas.
- Identificar como as organizações alagoanas executam o processo de inclusão dessas pessoas após a contratação.
- Descrever ações de qualidade de vida no trabalho voltadas a deficientes auditivos em organizações alagoanas.
- Apontar os desafios e dificuldades que ainda existem nesses processos.

1.3 JUSTIFICATIVA

No Brasil, há um número muito grande de pessoas com deficiência auditiva, de acordo com a Edição Brasil (2017) com uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE -, existem cerca de 9,7 milhões de pessoas com esse tipo de deficiência no país, e esse número representa 5,1% da população total, sendo uma porcentagem bastante expressiva.

Segundo o portal Agência Brasil, em um estudo idealizado pelo Instituto Locomotiva e a semana da acessibilidade surda, indica que no Brasil, atualmente existem 10,7 milhões de pessoas com deficiência auditiva, sendo 2,3 milhões com deficiência

severa. Com relação a gênero, a pesquisa indicou que 54% são homens e 46% mulheres e que a predominância de idade é de acima de 60 anos, sendo 57% do total. 9% já nasceram com a deficiência e 91% adquiriram, metade desses antes dos 50 anos completos, de todos os pesquisados, 87% não utilizam aparelhos auditivos (EBC, 2019).

Logo, diante de todas as dificuldades que essas pessoas já enfrentam, uma das mais discutidas é a inclusão no mercado de trabalho, que ainda é vista como um tabu por diversos motivos, como o preconceito, a resistência das organizações na contratação e a falta de competências por parte das organizações.

Para Freitas (2017), ao integrar o surdo no mercado de trabalho, além da oportunidade, permite que eles adquiram sua independência econômica e social, onde muitas vezes as suas famílias ainda vêm como necessário uma proteção maior, fazem também com que se sintam produtivos e essenciais para sua equipe de trabalho.

Com base no Ministério da Economia (2017), a auditora-fiscal do Ministério do trabalho, Fernanda Maria Pessoa di Cavalcanti, que é responsável pelo projeto nacional de inclusão de pessoas com deficiências no mercado de trabalho, indica que a surdez é a vice-líder no ranking de deficiência com mais vagas, entre as profissões mais citadas estão: auxiliar de escritório com 6.898 trabalhadores, alimentador de linha de produção com 5.341; assistente administrativo 4.205; faxineiro, 3.815; repositor de mercadoria, 2.473; almoxarife, 1.878; trabalhador de serviços de limpeza e conservação de áreas públicas, 1.314; e operador de máquinas fixas em geral, com 872.

Vale destacar que, o ato de trabalhar é visto como um importante fator de inclusão na sociedade, onde serão desenvolvidas as habilidades de cada pessoa, o seu relacionamento com as demais e a sua satisfação pessoal, gerando assim, outras habilidades, como a responsabilidade social e a disciplina. Santos (2017) diz que com relação às empresas, um dos principais ganhos relativos às práticas inclusivas é o fortalecimento da imagem institucional da organização com relação à sociedade, passando uma imagem de diversidade e comprometimento com a lei.

As conclusões desse estudo serão de grande valia para as organizações que visam investir mais na contratação das PCDs, esclarecendo como elas podem colocar isso em prática por meio de suas políticas de recursos humanos, cumprindo assim a lei de cotas. Também ajudará aos deficientes auditivos, que poderão conhecer melhor seus direitos e compreender que eles podem, como qualquer outra pessoa, conquistar seus espaços no mercado de trabalho e serem bem-sucedidos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Serão abordados neste capítulo, a relevância das práticas de Recursos humanos na contratação de deficientes auditivos, fazendo também uma abordagem do atual mercado para as pessoas com deficiências no geral, apresentando números e comparativos dos crescimentos. É tratado também sobre a lei de cotas, disponibilidades jurídicas e ações do governo para alavancar o processo de inclusão nas organizações.

2.1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS E O MERCADO DE TRABALHO

As pessoas com deficiência no Brasil enfrentam vários desafios no dia a dia, desde as questões de acessibilidade até o próprio preconceito enraizado na sociedade, e isso se agrava quando essas pessoas buscam inserção no mercado de trabalho.

De acordo com o Ministério da Economia (2019), mesmo diante de problemas nesse processo, a inclusão de pessoas com deficiências no mercado de trabalho vem crescendo. O número de vínculos com carteira assinada teve um aumento de 12,3% entre 2009 e 2017, porém 93% das PCDs que hoje em dia estão trabalhando, foram contratadas para o cumprimento da lei de cotas.

Vale ressaltar que a ação de fiscalização para o cumprimento dessa lei vem ajudando bastante no aumento dos números de contratações.

Em 2017, os fiscais do Trabalho realizaram 9.727 operações, que resultaram na admissão de 37.534 trabalhadores com deficiência, computando os empregados regulares e os aprendizes. Desde 2003, foram contratadas mais de 448 mil pessoas com deficiência e reabilitados em todo o país, em decorrência de operações de fiscais do Trabalho. O recorde anterior de ações e contratações havia acontecido em 2014, quando houve 10.957 inspeções e 42.613 pessoas com deficiência foram incluídas no mercado de trabalho por força da fiscalização (MINISTÉRIO DA ECONOMIA, 2019).

A tabela 01 a seguir mostra a evolução no decorrer de 15 anos, de pessoas com deficiências contratadas e o impacto que as fiscalizações têm nesses números, indicando que o número de contratações quase que triplica após ações de fiscalização do governo.

Tabela 1 – Evolução das PCDs no mercado de trabalho

Ano	Nº de PCDs contratados	Nº de PCDs contratados após fiscalização
2003	97	0
2006	4.377	19.978
2009	6.443	26.046

2012	9.538	35.420
2015	10.530	42.021
2018	11.401	46.900
Média	7.064,33	28.394,16

Fonte: Ministério da Economia (2019)

Em Alagoas, em dados obtidos pela RAIS (2018), foi possível observar que o número de organizações que têm obrigação de contratar pessoas com deficiências ainda é baixo, em comparação às contratações fora da lei de cotas. A tabela 02 a seguir mostra os números por setor de negócio.

Tabela 2 – Empregadores e reservas de vagas

Percentual das vagas	Administração pública	Empresas públicas	Empregadores privados	Total
0%	16	0	55	71
>0% e <=25%	3	0	30	33
>25% e <=50%	0	0	37	37
>50% e <=75%	0	0	43	43
>75% e <100%	0	0	19	19
100%	0	1	94	95
Total	19	1	278	298

Fonte: RAIS 2018

Caruso (2017) alerta que a inclusão de profissionais com deficiência no ambiente de trabalho é uma grande oportunidade para as organizações gerarem mais negócios. Uma pessoa que está acostumada a lidar com os desafios de dia-a-dia, situações no ambiente social e falta de acessibilidade, consegue se adaptar melhor ao ambiente corporativo e de trabalho, sendo assim, mais proativo e determinado.

É importante salientar que o que ocorre muitas vezes é a restrição da contratação com relação às deficiências. Algumas empresas optam por PCDs que tenham menos limitações, ou que possuam deficiências que não necessitem de treinamento ou uma reorganização da equipe de trabalho. Nessa perspectiva, isso pode ser considerado um ato discriminatório, visto que a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho

é um direito assegurado por lei, independentemente do grau de deficiência e de seu tipo (GONÇALVES, 2018).

Assim, percebe-se que o espaço no mercado de trabalho vem sendo conquistado, porém muitas questões ainda impedem o crescimento desses números. É fundamental que continue ocorrendo as fiscalizações do governo com punições para as organizações que desrespeitem as leis e que as PCDs procurem sempre seus direitos.

2.2 A DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Segundo Marquete (2018), a comunicação é uma condição primordial na vida de qualquer ser humano, visto que é uma forma básica de relação entre pessoas, onde podem ser expressos os desejos, pensamentos e demais sentimentos.

De acordo com o Ministério da saúde (2017), surdez é a denominação dada a impossibilidade ou dificuldade de ouvir. A audição é formada por um sistema de canais que levam o som externo ao ouvindo interno, no qual as ondas sonoras são modificadas e transformadas em estímulos elétricos que são levados ao cérebro, órgão incumbido do reconhecimento e identificação de tudo que ouvimos.

O Ministério da Saúde (2017) aponta ainda que existam cinco tipos de deficiência auditiva/surdez, sendo elas:

- Ligeira: É possível ouvir o que é falado, porém, alguns elementos fonéticos não são perceptíveis ao ouvido. Este tipo não interfere diretamente na questão da linguagem.
- Média: Só é possível ouvir a palavra se ela for dita de uma forma mais alterada, dificuldades na linguagem e compreensão e a leitura labial começa a ter importância neste caso.
- Severa: A palavra em tom normal não é ouvida, sendo necessário gritar para se ter sensibilidade auditiva, transtornos na voz e na fonética.
- Profunda: Nenhuma sensação auditiva, conflitos na fala.
- Cofose: A ausência de som é completa.

A surdez de condução é causada pelo acúmulo de cera nos ouvidos, algumas infecções, ou problemas nos ossos do ouvido, nestes casos o tratamento é feito com medicamentos ou sendo necessária uma cirurgia. Já a surdez de cóclea ou nervo auditivo, é provocada por algumas doenças ou outros fatores isolados, como: meningites, doenças virais, uso de medicamentos, drogas, propensão genética, exposição à altos sons, avanço

da idade, traumas no cérebro, alergias, tumores, dentre outros. Nestes casos, além de englobar as cirurgias e medicamentos, os tratamentos podem ser feitos com o auxílio de aparelhos auditivos (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2017).

A surdez pode ser definida ainda, conforme Florencio (2018), pela ausência ou diminuição da audição, e que pode ser adquirida ao longo da vida por meio de alguma doença, ou ao nascer. É considerada muitas vezes como algo irreversível, porém hoje em dia, com o avanço da tecnologia e da medicina, oferece ao surdo melhores condições de vida e inclusão profissional, social e afetiva. Porém, por serem avanços tardios, a vida da pessoa com deficiência auditiva não sempre foi facilitada.

Mazetti (2017) comenta que a pessoa com deficiência auditiva, assim como as demais deficiências, tem como sua característica a perda do sentido da audição, dificultando assim, o processo de comunicação com outros indivíduos, fato que, pode ser entendido por alguns, como uma limitação no âmbito profissional. Porém, se forem colocadas em práticas algumas estratégias para que a comunicação seja facilitada, essas questões podem ser descartadas e o deficiente auditivo conseguirá se destacar no trabalho.

Com relação ao mercado de trabalho para as pessoas com deficiência auditiva, segundo o Ministério da Economia (2017) são mais de 70 mil trabalhadores no Brasil com algum tipo de surdez no mercado de trabalho e com empregos formais, conforme informa a Rais. Isso representa um total de 22,28% do total de PCDs trabalhadoras no país.

A seguir, a tabela 03 que mostra algumas profissões e o número de deficientes auditivos que ocupam esses empregos, assim como a evolução no período de 2013 a 2015:

Tabela 3: Deficientes auditivos e ocupações

Ocupação	Profissionais em 2013	Profissionais em 2014	Profissionais em 2015
Auxiliar de escritório em geral	6.466	6.991	6.898
Alimentador de linha de produção	5.049	5.058	5.341
Assistente administrativo	3.615	3.922	4.205
Faxineiro	2.807	3.307	3.815
Repositor de mercadorias	1.993	2.131	2.473
Almoxarife	1.608	1.691	1.878
Vendedor de comércio varejista	1.356	1.320	1.390
Trabalhador de serviços de limpeza em geral	1.125	1.232	1.314
Advogado	92	54	55
Engenheiro aeronáutico	46	44	39
Engenheiro civil	57	67	62
Cirurgião dentista	28	22	21

Total	22.242	24.607	27.491
--------------	---------------	---------------	---------------

Fonte: Rais (2015)

No que se refere às empresas, Rodrigues (2019) diz que elas podem estar começando a enxergar a necessidade da integração dos surdos no ambiente de trabalho, levando em consideração suas potencialidades a serem desenvolvidas e defendendo o direito cidadão deles.

O Ministério da Economia (2017) argumenta ainda que o Ministério do trabalho defende ações para que exista uma conscientização por parte das organizações e do governo, para que as leis sejam respeitadas. Porém, ao não cumprir, a empresa é multada e o valor irá variar de acordo com o tamanho da organização e o número de vagas para PCDs não preenchidas.

2.3 LEI DE COTAS E POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DE DEFICIENTES AUDITIVOS

Florencio (2018) afirma que com o objetivo de realizar a inclusão efetiva de surdos na sociedade, e atender a movimentos que lutam pela igualdade nos direitos, foram planejadas ações do governo, com a finalidade de garantir e oferecer os direitos básicos para qualquer ser humano, como o convívio em sociedade, educação de qualidade e direito ao trabalho.

Vieira (2018) discorre que passou a ser ofertado no país a profissionalização de pessoas com deficiência por meio de instituições especializadas, centros de reabilitação e por associações. Essas atividades vão desde o treinamento para uma vaga específica, até o programa de emprego apoiado.

Segundo Caruso (2017), em setembro de 2016, ocorreu pelo terceiro ano seguido a semana de mobilização para inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, campanha com a finalidade de colocar os trabalhadores que possuem alguma deficiência em busca de uma oportunidade e fazer com que as organizações queiram contratá-las.

Além das campanhas de mobilização que vêm sendo criadas, um passo bastante marcante nesse processo foi a criação da Lei 8.213, em 21 de julho de 1991, que viria a ser conhecida como Lei de Cotas. Foi depois da criação desta lei que as empresas iniciaram um processo de criação de ferramentas que auxiliasse na contratação de pessoas

com deficiências, praticando o processo de inclusão através de suas técnicas de trabalho (FLORENCIO, 2018).

Outro ponto importante no processo de inclusão, foi a criação do Estatuto da pessoa com deficiência a lei 13.146, de 6 de julho de 2015. Segundo Gonçalves (2018), foi um marco na luta pelos direitos das PCDs, pois regulamentou de forma organizada os direitos que antes não eram tão esclarecidos e desfocados, passando a ter leis mais diretas e voltadas para todas as áreas da sociedade, como saúde, tecnologia e entretenimento.

Ainda que as pessoas com deficiências tenham conseguido seus direitos legais previstos na constituição Federal de 1988, a Convenção Internacional sobre Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU ainda surge com o objetivo garantir e proporcionar o emprego das PCDs. Tendo com base nisso, fica claro que os direitos da constituição Brasileira, junto com a convenção internacional, possibilitam ações mais eficazes de inclusão, possibilitando o ingresso no mercado de trabalho (GONÇALVES, 2018).

Existem alguns órgãos que funcionam como defensores do processo de inclusão, como por exemplo: a Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência que faz parte também a Secretaria dos Direitos Humanos da Previdência da República atuando na ligação e coordenação das políticas públicas direcionadas para as PCDs. O Conselho Regional de Direitos da Pessoa com Deficiência (CONADE) é outro órgão criado para fazer o acompanhamento e medir a eficácia das políticas de inclusão que são criadas para a pessoa com deficiência e das políticas de educação, trabalho, transporte, assistência social, saúde, lazer, turismo, desporto, cultura, e política urbana voltadas para as pessoas com deficiências (CARUSO, 2017).

Destaca-se também, a 4ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, que entre suas propostas de criação, visa

Criar redes, estratégias, instrumentos de registro, diagnóstico e elaboração de indicadores, com definição de fluxos de encaminhamento, para o enfrentamento à violência contra as pessoas com deficiência, respeitando a igualdade de direitos, independente de raça e etnia, identidade de gênero, diversidade sexual e geracional (GONÇALVES, 2018, p10).

Outro ponto de extrema importância e que deve ser colocada em prática pelo governo é questão da educação para surdos desde o começo da alfabetização. De acordo com Gonçalves (2018) o ato ilícito de discriminação pode ocorrer de diversas maneiras e o não oferecimento de educação básica e especial pode sim ser considerado um deles,

visto que um dos empecilhos para a falta de surdos no mercado de trabalho é a falta de qualificação adequada para os cargos exigidos.

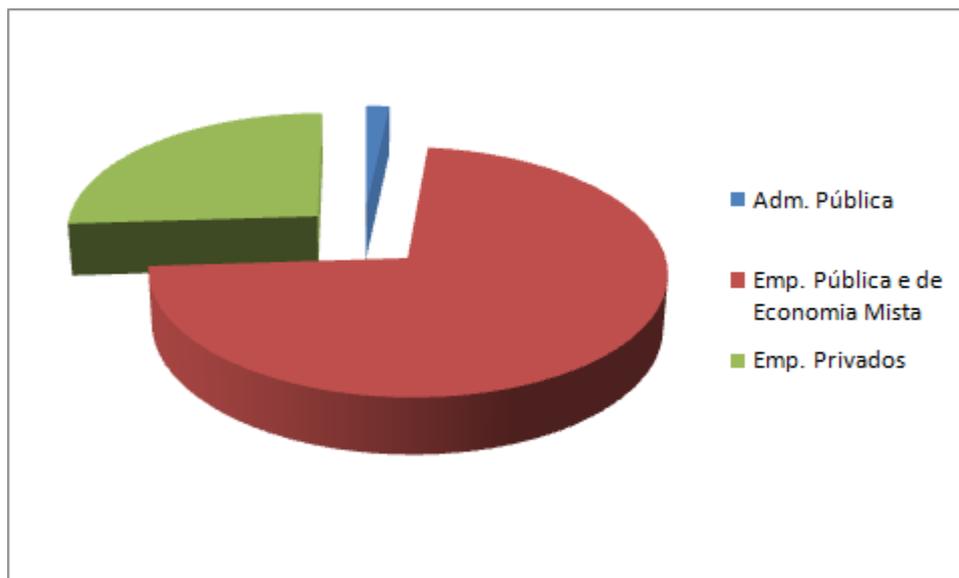
Nesse sentido, o Instituto nacional de educação de surdos (INES) vem auxiliando nesse processo desde meados do século XIX, atendendo 600 alunos desde a educação infantil ao ensino superior, juntamente com a prática de artes e esportes, sendo um diferencial para os deficientes auditivos.

Segundo o Ministério da Educação (2017) foram criados dois aplicativos a fim de auxiliar na alfabetização e disseminar informação para crianças surdas, denominados TV Escola e Primeira mão. O primeiro possui conteúdo para meninos e meninas entre seis e oito anos de idade, com conteúdo voltado para produções educativas nacionais e estrangeiras, estimulando a curiosidade em diversas áreas do conhecimento. O segundo aplicativo é um jornal bilíngue, em português e na Língua Brasileira de sinais, contendo as principais notícias do Brasil e do mundo. Ambos possuem dinâmica de acesso simples, contendo apenas quatro ícones que comandam todo o aplicativo, facilitando o manuseio para as crianças.

Freitas (2017) argumenta que é importante ressaltar os avanços legislativos com relação às pessoas com deficiência no Brasil, e que alinhado a isso, hoje em dia o maior problema que as PCDs enfrentam não é a ausência das leis, e sim a não aplicabilidade delas.

Com relação ao cumprimento da lei de cotas, segundo dados do Portal da Inserção e Trabalho e da RAIS (2017) no ano de 2017, em Alagoas, o cumprimento da lei nas organizações foi de um total de 34,47%. Nas empresas de administração pública o índice foi de apenas 2,35%, nas empresas públicas e de economia mista o cumprimento foi de 100%, sendo o de maior destaque no ano. Já nos empregadores privados, a porcentagem foi de 36,01%, como mostra a figura 01:

Figura 1 - Cumprimento de Lei de cotas no Estado de Alagoas



Fonte: RAIS (2017)

No ano de 2018, ainda segundo a RAIS (2018) em Alagoas, houve um total de 365 vagas reservadas na área de administração pública, sendo dessas, apenas 9 ocupadas. Nas empresas públicas, foram um total de 53 vagas direcionadas para lei de cotas e todas foram preenchidas. Por último, nos empregadores privados, houve um total de 5.341 vagas reservadas e 2.078 contratações. Nos dois anos, os déficits que mais chamam atenção são com relação às organizações de administração pública.

Todas essas ações vêm auxiliando na preparação dos deficientes auditivos para o mercado de trabalho, conhecendo melhor todos os seus direitos, gerando uma maior segurança na hora de se candidatar a uma vaga e obter sucesso no mercado competitivo

2.4 AS PRÁTICAS DE RH PARA INSERÇÃO DE DEFICIENTES AUDITIVOS NAS ORGANIZAÇÕES

De acordo com Melo (2018), atualmente, para se obter sucesso e se destacar no mundo dos negócios, as empresas procuram meios de conquistar clientes e de manter seu quadro de colaboradores sempre motivados. Uma das premissas atuais é a gestão da diversidade, buscando a diminuição da desigualdade por meio da inclusão no ambiente de trabalho e social.

O autor afirma ainda que a diversidade organizacional é uma ótima estratégia para que as empresas se tornem inovadoras, visto que irá defender questões sociais e tabus ainda discutidos, focando no bem-estar, realização e inclusão de seus funcionários,

tratando a diversidade como um pilar social, de extrema importância para o sucesso dentro e fora da empresa.

Conforme afirma Vieira (2018), o RH é o setor responsável pela organização planejamento, desenvolvimento e coordenação das técnicas exigidas para o bom rendimento dos colaboradores e faz com que os funcionários consigam atingir seus objetivos, como também os da organização.

Paiva (2017) explica que nas circunstâncias em que se evidenciam as práticas e políticas de recursos humanos nas organizações, bem como o capital humano, visto como indispensável para as empresas, pode-se destacar quais são os efeitos negativos e positivos das práticas de gestão de pessoas observando a satisfação de cada colaborador no ambiente de trabalho.

Nesta perspectiva, Serra (2018) comenta que o setor de recursos humanos passou a ser considerado opção estratégica, sendo de extrema importância na construção e evolução global das organizações. O autor afirma ainda que são considerados um recurso, por ser um investimento que precisa ser potencializado.

Corroborando, para Barros (2019), a partir do momento que o setor de RH passou a ter um caráter estratégico, tendo como responsabilidades a seleção, recrutamento, políticas de remuneração, dentre outras funções, passou a agregar valor à empresa, visto que é a única ferramenta de entrada nas organizações e o setor agente de transformação.

A área de recursos humanos de uma empresa desenvolve práticas que auxiliam no processo de contratação de novos funcionários, desde o recrutamento, a seleção, até a própria admissão. Quando se trata de funcionários surdos, esses métodos devem ser utilizados com certa cautela, não os tratando de forma diferente, mas respeitando o candidato e sua deficiência, fazendo com que ele consiga passar seus conhecimentos e atributos para a função desejada. O processo de inserção deve ocorrer também após a contratação, quando o deficiente auditivo já está trabalhando na empresa, e existem algumas formas de colocar isso em prática.

Importante reforçar que todos os funcionários de uma organização merecem dignidade e respeito dentro e fora do ambiente de trabalho. Quando existem funcionários cadeirantes, são implantadas rampas de acesso, elevadores e até salas e banheiros adaptados, então, deve haver um suporte adequado também para os deficientes auditivos, atitudes imprescindíveis para um bom desenvolvimento do colaborador e para mostrar que a empresa defende a inclusão (BARBOSA, 2017).

O autor ainda complementa afirmando que é muito importante que haja um acolhimento por parte dos gestores e dos colegas de trabalho que irão conviver com o deficiente auditivo, criando uma relação com a equipe e fazendo com que essas pessoas se sintam fundamentais em suas funções. Os gestores devem elaborar projetos ou programas de motivação para que o colaborador consiga dar o melhor de si, ficando satisfeito com a sua posição na empresa, evitando a rotatividade e o abandono do trabalho por diversos motivos, como a não inclusão.

Com relação aos salários e aos critérios para admissão da pessoa com deficiência, Vieira (2018) argumenta que a Constituição proíbe qualquer tipo de discriminação e impede que haja menos benefícios, remuneração menor, ou qualquer outro tipo de ação que venha a prejudicá-la. Mesmo com essas leis e a fiscalização de órgãos públicos, algumas situações ainda passam despercebidas:

Quanto à Gestão de Pessoas com Deficiência, especificamente a auditiva, há de se adotar algumas estratégias a fim de adaptar essas ferramentas à realidade do PCD. Em relação ao Recrutamento e Seleção, a contratação destes profissionais ainda é tímida, devido a falta de conhecimento das empresas com relação à maneira correta de fazê-lo e as adequações a serem feitas durante as etapas. Contudo para obter sucesso na contratação, deve-se começar a busca através de um bom relacionamento e tratamento, sendo que com esta categoria de profissionais pode ser utilizado um método natural e sem qualquer tipo de discriminação frente aos demais, pois em nossa sociedade a identidade de uma pessoa é frequentemente baseada na sua ocupação. (MAZZETI, 2017, p. 39)

No tocante às entrevistas de emprego de uma pessoa com deficiência auditiva, Mazetti (2017) diz que o entrevistador tem que observar os outros sentidos do candidato, como no caso da visão. Deve ser mantido o contato visual durante todo o processo da seleção, para que a PCD consiga entender suas expressões faciais, seus gestos e todo o movimento do corpo, facilitando assim o entendimento, é preciso também que haja um intérprete de Libras, para que ajude na entrevista, caso ocorra alguma dúvida de ambas as partes.

Já após a contratação é de extrema importância que seja feita a integração e socialização do deficiente auditivo. Essas atividades, pertinentes ao gestor de RH, vai desde a forma de como delegar as funções até o acompanhamento delas:

Para que a inclusão ocorra de modo efetivo e com responsabilidade, uma vez contratados, os profissionais com deficiência realizam exame médico ocupacional e também são questionados quanto às particularidades de sua(s) deficiência(s), pois é a partir daí que serão desenvolvidas estratégias de integração com os colaboradores e gestores dos grupos de trabalho, visando preparar e sensibilizar as

equipes quanto às dificuldades e limitações dos novos colegas. (SANTOS, 2017, p.49)

Santos (2018) discorre que para que todos os objetivos de orientação durante o processo de seleção e recrutamento sejam atingidos, é importante que os profissionais de RH desenvolvam um acompanhamento periódico dos deficientes auditivos que foram integrados, com intervalos de tempo mais curtos que os outros acompanhamentos, com o objetivo de analisar as limitações ou dificuldades que essa pessoa vem tendo e corrigi-las para o bem-estar dela.

Outro fator de importância que deve ser trabalhado é a comunicação do deficiente auditivo e os outros funcionários. Para Costa (2017), é necessário que haja uma capacitação para os funcionários, onde todos aprendam a transmitir informações e consiga ter um diálogo direto, sem restrições, isso poderia ser alcançado através da implantação do ensino da Língua Brasileira de Sinais

A inclusão da Língua Brasileira de Sinais no ambiente corporativo vem crescendo nos últimos anos, devido à demanda que a própria sociedade assumiu. Atualmente, mesmo com o reconhecimento da Libras como uma língua oficial, ainda é baixo o número de pessoas que possuem proficiência na linguagem. Dentro do ambiente corporativo esse número se torna ainda menor, pois a cultura da contratação de intérpretes em Libras é pouco disseminada e entre os profissionais, a maioria investe em sua própria área de atuação, somente. (FLORENCIO, 2018, p. 22)

Barbosa (2017) argumenta que o setor de recursos humanos deve executar esse processo de maneira bastante cuidadosa e efetiva, integrando toda a equipe através da comunicação por meio da Linguagem Brasileira de sinais, visto que, a partir do momento que uma empresa contrata um deficiente auditivo, ela retém a responsabilidade de socializá-lo no ambiente organizacional. Esse processo vai ser importante também para evitar as falhas por falta de comunicação e o desenvolvimento profissional do surdo e de todos os outros funcionários.

Além de todas essas práticas para incluir o deficiente auditivo, as organizações devem manter um programa de capacitação adequado e atualizado para todos os funcionários, visto que ao oferecer para todos os colaboradores, diminui a sensação por parte dos surdos de que são tratados de forma diferente dos demais. Além disto, essas ações deverão ser feitas para conscientizar a todos sobre os seus direitos, possibilidades e potencialidades no trabalho (FLORENCIO, 2018).

3. METODOLOGIA

3.1 Caracterização da pesquisa

O presente trabalho pode ser considerado como uma pesquisa descritiva, que de acordo com Gil (2002), é aquela focada nas características de um grupo ou população, utilizando-se de técnicas de coleta de dados, como questionários, podendo ser consideradas neste tipo também, as análises que buscam explicar a natureza da relação entre as variáveis de um estudo. Além desses atributos, a pesquisa descritiva pode ser usada para direcionar novas visões para um mesmo problema.

Considerou-se que essa caracterização seria a mais adequada tendo em vista o objetivo de analisar de que forma os setores de Recursos humanos atuam para promover a inclusão de deficientes auditivos nas organizações, desde o recrutamento, até após a contratação, além de verificar os desafios que existem nesses processos. Desse modo, foi realizada uma pesquisa de cunho exploratória e descritiva, visando entender os procedimentos utilizados pelo setor de recursos humanos nas empresas.

Pode-se ainda enquadrar a presente investigação por sua abordagem qualitativa, a qual, segundo Pereira (2018), é importante para o pesquisador, e por meio da qual serão analisados basicamente as opiniões e fenômenos sobre o tema estudado, através de narrativas como forma de coleta.

A escolha da pesquisa de caráter qualitativo ocorreu por ser percebido a necessidade de discussão e de ser possível obter várias visões diferentes acerca da mesma questão, pois ao analisar diferentes organizações, foram serão extraídos posicionamentos e situações distintas na realidade cada gestor e de sua empresa, tendo também para o pesquisador uma grande quantidade de informações para serem analisadas e discutidas. A pesquisa, cujo número do parecer é 4.254.276, foi aprovada pelo comitê de ética da Universidade Federal de Alagoas em Setembro de 2020.

3.2 Coleta de dados

Nesta pesquisa, os dados foram coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas e pesquisas de cunho documental e bibliográfica. A escolha destes métodos se deu pelo fato de que nelas são usadas técnicas que permitem uma maior familiarização com os assuntos tratados e uma melhor descrição deles.

Segundo Pereira (2018), a pesquisa documental tem como fontes arquivos, registros, biografias, revistas e jornais que ajudam no trabalho, Além destes, também

podem ser utilizados os documentos de comunicação, como jornais, revistas, panfletos, dentre outros.

Já a pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2002) é desenvolvida a partir de materiais já existentes, como artigos, monografias e livros. A principal vantagem deste tipo de pesquisa é permitir que o investigador obtenha um amplo conhecimento do assunto tratado, visto que seria de difícil acesso conseguir dados muito dispersos, por exemplo.

A pesquisa documental é bastante relevante nesse trabalho, visto que foi possível a identificação dos dispositivos legais através de registros e notas e dados em sites oficiais do governo, dando uma maior segurança e exatidão para as informações apresentadas. A bibliográfica foi utilizada para a construção de todo o material de referencial teórico, oferecendo esclarecimentos e conceitos sobre a abordagem, baseando-se em artigos já publicados acerca do tema explorado.

Pereira (2018) diz que a entrevista é uma técnica que usa de perguntas diretas ao entrevistado, como uma forma de se alcançar algumas informações de assuntos desejados, e tem como vantagem a possibilidade de obtenção de informações acerca do comportamento, oferece a chance de haver esclarecimentos sobre os fatos e permite a interação entre entrevistador e entrevistado. A entrevista semiestruturada é um modelo que assume as características de conversação, dando a possibilidade de improviso e revezando entre perguntas abertas e fechadas.

Nesse estudo, o uso da técnica de coleta ser a entrevista foi muito válido, sabendo que é um procedimento que possibilita um contato direto com o entrevistado, foi possível se inteirar por completo da visão do gestor de RH e dos problemas enfrentados por sua equipe, Além disto, a entrevista permitiu que os gestores expusessem suas visões de uma forma mais flexível, trazendo o maior número de esclarecimentos possíveis.

A entrevista com representantes das duas das organizações estudadas ocorreu por via e-mail, como solicitado por eles. O questionário foi enviado para cada um dos representantes, junto com todas as informações necessárias da pesquisa, ressaltando que em caso de dúvidas, seria possível esclarecê-las também via e-mail. O retorno do questionário respondido, durou em média dois dias para cada participante. Com relação a terceira empresa, a coleta aconteceu por meio de uma entrevista via telefone, quando foi explicado a origem do trabalho, os objetivos e como seria o questionário. Logo após, deu-se início ao processo de entrevista no qual todas as questões foram respondidas. Esse processo durou cerca de 45 minutos.

Vale ressaltar que antes de iniciar a coleta de dados através da entrevista, foi explicado e apresentado ao participante sobre o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e a sua importância para o andamento do estudo, e nos casos das entrevistas via e-mail, o documento foi anexado junto com o questionário.

O quadro 01 mostra os métodos de coleta de dados que foram utilizados durante toda a pesquisa e a sua respectiva relação com os objetivos específicos do estudo.

Quadro 1 - Método de coleta por objetivo específico

MÉTODO DE COLETA DE DADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICO
Pesquisa documental	Apontar os desafios e dificuldades que ainda existem nesses processos.
Levantamento Bibliográfico	Apontar os desafios e dificuldades que ainda existem nesses processos.
Entrevistas presenciais, por telefone e e-mail	<p>Descrever o processo de seleção e recrutamento de deficientes auditivos em organizações alagoanas.</p> <p>Descrever as ações de treinamento e desenvolvimento voltadas a trabalhadores com deficiência auditiva em organizações alagoanas.</p> <p>Identificar como as organizações alagoanas executam o processo de inclusão dessas pessoas após a contratação.</p> <p>Descrever ações de qualidade de vida no trabalho voltadas a deficientes auditivos em organizações alagoanas.</p>

Fonte: elaborado pelo autor (2020)

3.3 Empresas e Participantes da pesquisa

Por se tratar de uma pesquisa de cunho qualitativo, o estudo teve como sujeito os profissionais de recursos humanos e organizações alagoanas, escolhidos com base no critério de tipicidade, visto que serão focados em empresas que possuem em seus históricos de contratações, a presença de pessoas com deficiências, sendo assim, consideradas inclusivas.

Foram feitas pesquisas sobre as organizações que tivessem essas características, e as que não obtiveram em seus precedentes a prática inclusiva, tiveram suas participações desconsideradas, visto que não acrescentariam dados referentes ao tema estudado.

Com relação aos segmentos das organizações, foi estudada uma empresa do ramo tecnológico focalizada em inclusão, que tem como seu principal objeto de trabalho um aplicativo de tradução de LIBRAS. A outra organização é da área de varejo e variedades para o lar e a terceira atua como criadora de oportunidades na área do serviço social e comércio. No que diz respeito aos representantes que participaram das entrevistas, todos eles são profissionais de RH e atuam diretamente no processo de contratação de PCDs.

3.4 Método de Análise de dados

Para atingir os objetivos gerais e específicos do estudo, após a coleta de dados através das entrevistas com os gestores de RH, os dados foram analisados mediante algumas categorias pré-estabelecidas, as quais estão devidamente apresentadas com seus respectivos indicadores no quadro de categorias de análise.

Foram analisados a partir das respostas ao questionário, quais as características inclusivas daquela organização que vão de encontro às categorias de análise e a fundamentação teórica, e quais indicadores a empresa atinge por meio dessa categoria.

Quadro 2 – Categorias de análise

CATEGORIAS	INDICADORES
Diversidade organizacional e processo de inclusão	<ul style="list-style-type: none"> - Vagas para PCD's; - Cumprimento da Lei de cotas; - Acessibilidade no ambiente de trabalho; - Colaboradores com especialidades em Libras; -Sinalizações específicas;
Recrutamento e Seleção	<ul style="list-style-type: none"> - Intérprete de Libras no processo; - Descrição do cargo a ser exercido; - Entrevistas adaptadas; - Dinâmicas de seleção apropriadas; -Provas e testes adequados;
Treinamento e Desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação das necessidades; - Comunicação efetiva; - Programas de capacitação; - Acompanhamento Periódico;
Remuneração	<ul style="list-style-type: none"> - Benefícios igualitários;
Qualidade de vida no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidade de crescimento profissional; - Valorização do profissional PCD; - Ambiente físico seguro e saudável; - Bem-estar do PCD auditiva; - Integração do colaborador PCD; - Convivência com os outros colaboradores;

Fonte: Melo (2018); Mazetti (2017); Costa (2017); Florencio (2018); Vieira (2018); Santos (2018).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com relação ao **primeiro objetivo da pesquisa**, percebe-se que as organizações possuíam visões diferentes sobre a iniciativa de inclusão de pessoas com deficiências em suas empresas, o que veio se transformando com o passar dos anos. A organização 1 ressaltou a complexidade de implantar as técnicas de inclusão no dia-a-dia, mas afirmou a sua creditação sobre as melhorias que ainda podem ser feitas em sua empresa, para trazer melhorias nesse processo, visto que trata-se de uma organização que preza pela integração e defende esses pilares, refletidos diretamente em seu principal negócio.

Em contrapartida, a segunda organização entrevistada afirmou que tinha como costume a contratação de pessoas com deficiências apenas para cumprir a cota imposta pelo sistema, mas com as mudanças na gestão e com as experiências com as PCDs no ambiente de trabalho, conseguiram mudar essa percepção e agora prezam pela participação e inclusão profissional efetiva dessas pessoas, levantando assim, a bandeira da diversidade organizacional, como defende Melo (2018).

Já o entrevistado da organização 3 relatou que em todos os processos seletivos é trabalhado de forma respeitosa, verificando e adaptando dentro das possibilidades institucionais para que as pessoas com deficiências sejam recebidas da melhor forma possível e posteriormente inseridas no ambiente de trabalho.

É possível perceber que a organização 2 que possuía uma visão menos abrangente e só cumpriam a lei de cotas, começa a seguir o caminho de empresas que já nasceram com o propósito inclusivo e passa a ter outra percepção sobre importância de praticar a integração dessas pessoas. É exatamente sobre isso que discorre Rodrigues (2019) quando afirma que as empresas estão começando a reconhecer a necessidade de inclusão de pessoas com deficiência auditiva no mercado de trabalho, pois iniciaram um processo de considerar a potencialidade, a oportunidade e o direito de cada um.

O processo de recrutamento da organização 1 é feito de uma forma bastante extensa. As vagas são divulgadas nos canais de comunicação da empresa, sendo eles: Instagram, blog e em outras redes sociais. Nesse primeiro, já é possível que o surdo receba a informação de forma clara sobre a vaga e siga os próximos passos para se candidatar a ela. Logo após, é necessário que o candidato vá até o blog (que já tem *plug in* de acessibilidade) e clique na vaga desejada, e depois disso, preencha um formulário de inscrição e envie para que a empresa possa colher algumas informações mais específicas.

O entrevistado informou que quando o colaborador surdo chega à etapa do formulário, pode existir uma dificuldade, como demonstra o trecho a seguir:

Aqui é o nosso desafio, tornar daqui para a frente, acessível. O surdo terá facilidade se ele tiver algum entendimento do português. Nós temos duas pessoas surdas, que trabalham conosco, e conseguiram passar por esse processo, então, nosso fluxo não está tão inacessível assim (E1).

Segundo o profissional, a empresa pretende trazer todas as informações de vagas para o site oficial, visto que ele passou por reforma e implantou um sistema de acessibilidade para alguns tipos de deficiências, fazendo com que todo o processo ocorra de maneira mais fácil.

O entrevistado da organização 2 relatou que no início do seu surgimento, buscava entidades que trabalham com pessoas com deficiências, como por exemplo, a ADEFAL, visto que seria mais fácil contatar e alcançar esse público. Atualmente, além dessas organizações, usufrui de indicações dos funcionários e fazem uso do recrutamento via site da empresa, como ilustra o trecho: “Mas, damos prioridades a pessoas que são do círculo de amizades dos nossos colaboradores” (E2).

Já o participante da organização 3 informou que a empresa trabalha com um processo seletivo específico, porém, não ressaltando o tipo de deficiência:

Recebemos todos os currículos com seus respectivos encaminhamentos de comprovação do tipo de necessidade de cada um. Pensando no melhor atendimento neste processo específico, temos o cuidado ao receber as pessoas, sala com disposição de estrutura física e geralmente dispomos de mais de uma pessoa por sala para aplicações de provas, dando suporte a todos (E3).

É possível constatar que há diferenças entre os processos de recrutamento das três empresas. A 1ª organização utiliza de diversas etapas para então, chegar às outras etapas do processo de seleção/contratação: faz uso também de uma plataforma totalmente acessível, com tradução de Libras disponível e linguagem clara, que facilita todo o processo. A 2ª empresa baseia-se em métodos mais simples e rápidos, focalizado em estratégias básicas, o que pode acabar gerando um processo não tão assertivo. E a organização 3 também busca atender as particularidades de todos durante o processo, porém, utilizando-se de alguns métodos mais comuns.

Para melhorar o processo e o alcance das vagas destinadas às pessoas com deficiência auditiva, a organização 2 necessitaria também estender mais ao público em

geral a existência dessas oportunidades, visto que ainda são focalizadas e baseadas em indicações e poderia também tornar seu site mais acessível, visto que não há um *plug in* de tradução simultânea de Libras, sendo de extrema importância que haja esse suporte para os surdos, afim de um bom desenvolvimento do colaborador e para mostrar que a empresa defende a inclusão, como diz Barbosa (2017).

Já as técnicas de seleção nas três empresas são bastante parecidas. Foi relatado pelos entrevistados que não há diferenças nos métodos com um colaborador surdo e que não são referenciadas diferenciações dentre os processos. As organizações utilizam-se de entrevistas solo e dinâmicas de grupo. A única diferença para com os demais processos de seleção, é a presença de um intérprete de Libras para acompanhar a entrevista. “Usamos as mesmas técnicas, mas com acompanhamento de um intérprete na seleção. A seleção é feita separada da seleção de pessoas que não tem deficiência” (E2).

Percebe-se que as empresas oferecem um processo igualitário, seja a pessoa com deficiência ou não, não distinguindo suas capacidades, como sugere Mazetti (2017) ao afirmar que o sucesso desses métodos começa num recrutamento e seleção, e que é de extrema relevância que não ocorra nenhum tipo de discriminação, utilizando-se de técnicas naturais, já usadas nos demais processos dentro da organização, e é exatamente nisso que as empresas baseiam-se.

Por necessitar de um intérprete de Libras nesses processos, as organizações sempre mantêm em seu quadro de colaboradores profissionais capacitados na língua. A organização 1 informou que existem quatro colaboradores fluentes em Libras:

Temos também alguns outros funcionários que têm um bom nível, que já sabiam Libras ou tinha um bom entendimento antes mesmo de entrar na empresa, e temos outros que quiseram aprender depois que entraram na empresa e se apaixonaram, mas não no nível profissional (E1).

Além disto, é oferecido cursos de Libras para todos os funcionários que desejam aprender:

Uma de nossas ações internas é que a gente promove aulas de Libras para todos os nossos funcionários. Existem as turmas de básico 1, básico 2, básico 3, intermediário e avançado. A gente sempre fica com turmas abertas, pois sempre entram novos funcionários (E1).

Ao ofertar essas capacitações, a empresa reforça Costa (2017) que afirma ser muito importante que haja esse tipo de cursos, para que todos os colaboradores consigam se comunicar de maneira efetiva com o surdo e assim, a inclusão ocorra de forma efetiva.

Na organização 2, três colaboradores são fluentes na língua e ajudam em todos os processos com os demais deficientes auditivos que são admitidos e o entrevistado da organização 3 relatou ter em sua empresa, no momento, quatro profissionais que realizaram o curso de libras. Porém, não oferecem cursos para preparar os colaboradores na comunicação com os surdos.

Entende-se que seria de grande importância que ambas as organizações começassem a pensar nesta possibilidade, pois estaria tornando-a cada vez mais inclusiva e melhorando a comunicação internas de todos os colaboradores, conforme recomenda Costa (2017).

No que diz respeito as ações de treinamento e desenvolvimento voltadas a trabalhadores com deficiência auditiva, na organização 1, o treinamento é feito de forma padrão para todos os colaboradores. Tem início com o On Board, período inicial para conhecer os processos da empresa, a cultura organizacional, as regras e políticas e o funcionamento do setor e da função para qual foi contratado, sempre contando com a ajuda de intérpretes de Libras durante esse processo:

Eu acho super bacana que às vezes a gente nem precisa acionar os intérpretes para estar num treinamento como esse, porque existem funcionários que se dedicam tanto a aprender a língua, que eles conseguem se comunicar também (E1).

O participante disse ainda que essas situações são de extrema importância para que haja uma autonomia entre a comunicação do superior e o funcionário, e informou que esse é o objetivo da organização, fazer com que todos os colaboradores consigam se comunicar de forma independente.

A organização 2 também não oferece treinamentos que distinguem um colaborador surdo de um ouvinte e que prezam pela integração eficaz. “Para nós, as pessoas com deficiências, são colaboradores como os outros, sabemos que a deficiência existe, mas nos esforçamos para que a inclusão seja efetiva.” (E2).

O entrevistado da organização 3, assim como os demais, informou que não possuem ações específicas para as pessoas com deficiência auditiva. “Não realizamos até o momento treinamento específico para profissionais com deficiência” (E3). Porém, relatou estarem estudando a ideia de criar uma parceria com o SENAC em busca de capacitação para estes profissionais, como também outras instituições.

Ao oferecer treinamento e capacitações igualitárias, as organizações colocam em prática a sugestão de Florencio (2018), quando afirma que essas ações diminuem a sensação por parte dos surdos de que são tratados de forma diferente dos demais.

Mesmo não oferecendo ainda um curso de capacitação em Libras para seus colaboradores, o entrevistado da organização 2 relatou ter esse projeto já em andamento:

Temos um projeto que começaríamos a pôr em prática em meados de março, mas devido a pandemia, tivemos que esperar. Este projeto é um curso de Libras, ministrado por um colaborador com deficiência auditiva, e quando for posto em prática deve alcançar todos os colaboradores (E2).

Com relação a avaliação de desempenho de pessoas com deficiência auditiva, assim como as capacitações, as empresas relataram acontecer de forma padrão, com exceção da organização 3. Na organização 1, a avaliação de desempenho é feita por métodos igualitários para todos os colaboradores e que eles prezam para que não haja distinção em nenhum dos processos e que todas as decisões tomadas são as mesmas para todos. Foi informado também que nesse processo, se for necessário, o intérprete também será acionado:

O que a gente avalia em um funcionário, independentemente de qualquer outro fator, é a competência, então, todas pessoas que trabalham nessa empresa, é porque nós enxergamos nelas competências para desenvolver aquilo que é proposto para a função (E1).

Já na organização 2, todas as avaliações de desempenho são realizadas de forma individual, de acordo com a função de cada colaborador, através de requisitos que serão exigidos ao decorrer das tarefas, seja o funcionário surdo ou ouvinte.

O participante da organização 3 relatou que a empresa está passando por um momento de autorreflexão e estudos com relação a esses procedimentos, e por esta razão, não está trabalhando isso no momento. “Estamos revisando todo processo de avaliação de desempenho dentro da instituição”. (E3).

No tocante a *feedback* para um colaborador com deficiência auditiva, na organização 1 são utilizados alguns modelos, sendo eles: 90°, 180° e 360°. Essas técnicas são colocadas em prática em situações diferentes, dependendo do propósito e da maturidade da equipe. “Além desses, é utilizado também a técnica de feedback estruturado de PDI, que é o Plano de Desenvolvimento Individual e a pesquisa e satisfação

semanal.” (E1) O entrevistado enfatizou que todas essas técnicas de feedback também são usadas para os outros colaboradores.

O entrevistado da organização 2 informou que o feedback é baseado nos mesmos requisitos que são exigidos para a avaliação de desempenho e que, geralmente, essas duas práticas costumam ser expostas de forma conjunta: “Já é apresentado de acordo com a avaliação de desempenho” (E2).

Já o participante da organização 3 comunicou que o primeiro feedback acontece com 30 dias após a contratação, em forma de conversação. “Após 30 dias da contratação o funcionário passa pelo primeiro feedback, ao findar 90 dias é feita uma nova avaliação.” (E3).

É possível identificar que os processos de avaliação e feedback da organização 1 são mais elaborados e diversos, indo de encontro a Florencio (2018), quando afirma que as organizações devem manter essas técnicas sempre atualizadas e adequadas para seus colaboradores. Quanto à organização 2 e 3, elas poderiam tornar seus procedimentos mais avançados e variados, focalizando na comunicação com os surdos e em técnicas partir disso, para assim, ter um resultado mais proveitoso e assertivo, o que resultaria em desenvolvimento profissional do colaborador com deficiência e evitando falhas, como cita Barbosa (2017).

O objetivo 3 desta investigação tinha por finalidade **identificar como as organizações alagoanas executam o processo de inclusão dessas pessoas após a contratação e o 4 buscou descrever ações de qualidade de vida no trabalho voltadas a deficientes auditivos em organizações alagoanas.**

No que diz respeito as ações de inclusão e adaptação da pessoa com deficiência auditiva, conforme relatado, na organização 1, por ser uma empresa que tem como propósito promover a inclusão, a empatia e a diversidade em seu negócio, todos os funcionários que adentram na organização são acolhidos da melhor forma possível.

O entrevistado relatou algumas atividades que são realizadas durante esse processo de adaptação:

No primeiro momento, há uma conversa institucional com o colaborador, para que ele comece a absorver o universo da empresa. Essa conversa ocorre com o CEO da organização, o RH e o Gestor do respectivo setor para qual o colaborador surdo foi contratado. No segundo momento, o colaborador é apresentado a todo o time de funcionários (E1).

O entrevistado da organização 2 citou técnicas bastantes parecidas durante esse processo. Foi informado que após a contratação, acontece a integração com os outros colaboradores da empresa e uma apresentação ao supervisor do setor onde a pessoa irá ficar. O entrevistado relatou o que acontece nessas ocasiões:

Nesta integração, há a apresentação da história da empresa, a apresentação das normas da organização, e é apresentado também o cuidado com a segurança no trabalho. Além disto, há um momento de descontração, onde ocorre uma dinâmica de grupo com alguns colaboradores do setor, para um melhor entrosamento (E2).

Já o entrevistado da empresa 3 relatou que é realizado um trabalho básico de apresentação no primeiro dia:

O funcionário antes de adentrar ao seu ambiente de trabalho é apresentado em todos os setores da unidade, ressaltando seu nome e o setor o qual será alocado. É tirado foto para divulgação interna e boas-vindas (E3).

A atuação das três organizações frente à essas situações, valida Barbosa (2017) quando defende que é muito importante que haja um acolhimento efetivo por parte das empresas, gestores e colegas de trabalho que irão conviver todos os dias com o deficiente auditivo e que é muito significativo que exista relações saudáveis entre essas pessoas, com o objetivo de fazê-las se sentirem fundamentais em suas respectivas funções.

Outro ponto bastante importante é a motivação dos colaboradores. Sobre isso, a o entrevistado da organização 1 informou que esse trabalho ocorre em conjunto entre o pessoal do RH e o gestor de cada área, pois eles acreditam que os gestores são os responsáveis diretos pela motivação de seus liderados. O colaborador ainda afirmou que esse processo não é feito de maneira isolada, buscando apenas motivar, mas, sim, aflorar múltiplas competências, como o desenvolvimento e o engajamento de cada funcionário, além de servir como molas propulsoras no próprio trabalho.

O entrevistado da organização 2 relatou não utilizar de técnicas específicas para esse processo de motivação. O entrevistado defende que não é necessário separar os métodos por serem pessoas com deficiências, mas não deixou claro quais são as estratégias utilizadas.

Assim como a organização 2, o representante da empresa 3 também informou não fazer uso de métodos específicos e informou que esse processo se dá diretamente através

do contato com o coordenador do setor, no dia-a-dia, e que ele será o porta voz da motivação de sua equipe.

Esse tipo de prática corrobora Barbosa (2017), pois o autor defende que devem ser os gestores os responsáveis pela elaboração de projetos e programas de motivação para que o colaborador com deficiência consiga dar o melhor de si, fazendo com que fiquem satisfeitos com suas funções e goste de fazer parte daquela organização.

Outro momento relevante na inserção das pessoas com deficiência auditiva nas empresas é o acolhimento e o relacionamento com os demais funcionários. Sobre isso, O entrevistado 1 explicou que isso ocorre da melhor forma e bastante natural na empresa:

Pelo fato da organização ser movida pela questão inclusiva e pelo propósito, a empatia é um dos pilares do ambiente organização. Todos os funcionários costumam acolher e integrar da melhor forma possível todos os novos colaboradores. Todos os colaboradores estão sempre a disposição para ajudar (E1).

Isso foi relatado pelo entrevistado 2, quando indicou não haver impasses entre os funcionários na hora da integração de surdos. “O relacionamento é o melhor possível, não há nenhum tipo de problema entre colaboradores com deficiência e os outros colaboradores” (E2).

O entrevistado da organização 3 relatou uma boa recepção dos colegas de trabalho:

Em nossa instituição os portadores de deficiência de maneira geral, são bem recepcionados pelos colegas de trabalho, não gerando nenhum mal-estar quanto a chegada. Não temos o olhar enquanto instituição do portador como número de cota, e sim como um funcionário ativo que produz, tem responsabilidades e faz parte do todo (E3).

Observa-se que as três organizações já obtêm uma ideia bastante clara sobre como deve ser o relacionamento interpessoal entre as pessoas com deficiência e os colaboradores antigos e que prezam por isso no dia-a-dia do trabalho.

Essas ações vão de encontro com o que discorre Mazzeti (2017), quando fala que um bom relacionamento e tratamento são essenciais dentro da organização, para que o profissional obtenha sucesso na sua função, além de não haver nenhum tipo de discriminação frente aos demais.

Os programas de oportunidade de crescimento são algumas das ações que as empresas oferecem para dar suporte aos colaboradores em geral, fazendo com que ele cresça na organização e ganhe novas chances lá dentro. Isso passa a ser ainda mais valioso

quando se trata de pessoas com deficiência auditiva, visto que não é tão comum práticas que ajudem no desenvolvimento profissional dessas pessoas.

O entrevistado da organização 1 apontou que a organização trabalha colocando em prática o PDI – Plano de desenvolvimento Individual e junto com os gestores, traçam planos para alavancar a carreira dos colaboradores, como por exemplo, enviá-los para fazer cursos fora, eventos, congressos e até intercâmbios, para dar a oportunidade de experimentos em outras culturas e países.

Além dessas ações, foi informado que a empresa costuma ouvir as expectativas dos colaboradores com relação ao seu futuro dentro da organização:

Além de todas essas ações, a empresa também realiza treinamentos de liderança com os colaboradores, para alinhar as expectativas de carreira junto com a própria organização e também o plano de cargos e carreira. (E1).

O Entrevistado 2 mencionou ainda não ter um programa de crescimento profissional para os surdos, e explicou que o principal motivo é a baixa escolaridade dos colaboradores:

Por enquanto, não há programa de crescimento profissional, pois o programa que temos, dependendo da função exige ensino médio completo ou cursando ensino superior. Infelizmente a grande maioria dos nossos colaboradores não são contemplados pelo nosso programa de oportunidade. (E2)

Assim como o entrevistado 2, o participante 3 também informou que a sua organização não dispõe de programa de oportunidade específico para PCD, mas, que trabalham com programas que englobam todos os funcionários.

A organização 2 poderia incorporar esse processo de crescimento dentro da organização para alavancar o conhecimento dos colaboradores com deficiência, mesmo os com pouca escolaridade, a fim de melhorar o desempenho dos mesmos e fortalecer a imagem institucional e inclusiva da organização, como aponta Santos (2017).

Com relação ao objetivo que visava **apontar os desafios e dificuldades que ainda existem nesses processos**, é possível constatar que as empresas ainda enfrentam alguns impasses na hora de inserir as pessoas com deficiência de uma maneira efetiva. Sobre isso, o entrevistado 1 relatou que acredita não ser dificuldades, mas sim, desafios. Foi dito que o maior deles é tornar o processo cada vez mais acolhedor e inclusivo, mesmo estando mais preparados para esses processos, eles buscam sempre mais o aperfeiçoamento.

O profissional relatou ainda que muitas vezes esses desafios não são apenas limitados a própria estrutura organizacional. As questões sociais e familiares acabam interferindo nesses processos também. Como por exemplo, o medo da perda do benefício do governo e receio por parte da família do surdo adaptar.

às vezes ia a pessoa para trabalhar lá na empresa, mas a família tinha medo de não dar certo, e boa parte dos surdos recebem auxílio do governo, que quando se começa a trabalhar, perde-se esse benefício, mas se ele volta a ser desempregado, o benefício é reativado. A gente sabe de tudo isso, mas a família as vezes não tem esse conhecimento todo. E aí até com isso nós temos que lidar (E1).

O entrevistado explicou também que em situações como essa, eles entram em contato com os familiares do colaborador para explicar e deixá-los tranquilos com relação à esses pontos e os advogados da organização estão sempre apostos para tirar essas dúvidas.

O entrevistado da organização 2 também explicou o medo das famílias e dos próprios colaboradores surdos em perder o benefício do governo ao adentrar no ambiente do trabalho, fato este que acaba acomodando essas pessoas e impedindo o seu desenvolvimento.

A maioria é contemplada pelo benefício continuado do governo e suas famílias não querem perder, e não permitem que o filho ou a filha, o esposo ou esposa sejam contratados. Eles dizem que se o contrato não for efetivado, não sabem se conseguirão de volta o benefício (E2).

Essa inclusão e a chance de se integrar no mercado de trabalho, corrobora Freitas (2017), quando diz que essas ações fazem com que os surdos se sintam produtivos, além de conseguirem sua independência financeira e social, resultando em uma percepção das famílias de que eles são capazes de alcançarem seus objetivos e abandonando aquela alta proteção lhes dadas.

O participante ainda discorreu sobre a questão da escolaridade, que, de certo modo, impede ainda mais a entrada do surdo no mercado de trabalho “As dificuldades na maioria das vezes é a escolaridade, muitos não tem nem o ensino fundamental” (E2). Além disto, foi apontado pelo participante uma crítica ao governo com relação à sistematização das cotas:

O governo não dá apoio algum as empresas, simplesmente lançam os programas de inclusão obrigatório, talvez isso também impeça outras

empresas tratem a inclusão como algo que favoreça em especial aos que possuem deficiência e não apenas cumprir a cota (E2).

O entrevistado 2 relatou que acredita que as dificuldades também se iniciam na fase colegial, quando o surdo não é escolarizado de forma correta. E isso acaba impactando diretamente na fase adulta e no mercado de trabalho.

O entrevistado da organização 3 explicou que não encontram dificuldades no processo, mas sim uma grande necessidade de as pessoas melhorarem o empenho de maneira geral em sua qualificação profissional, se vê além da deficiência, se capacitar e se desenvolver tecnicamente.

Além disto, o participante citou outras questões que impedem a entrada dessas pessoas no mercado:

Acredito que a forma a qual as empresas visualizam as pessoas com deficiência ainda tem muito a melhorar, existe uma visão estigmatizada quanto aos profissionais e a inclusão, produtividade no ambiente de trabalho que precisa ser desmistificada. Dessa forma as empresas ainda têm um processo à ser trilhado, e os profissionais precisam também se empoderar que são maiores do que cotas, tem qualificação, experiência e diferenciais atendidos para atuação no mercado de trabalho (E3).

O fato dos três entrevistados terem citado a educação e qualificação como um dos principais motivos da falta de oportunidade, reflete que nas organizações estudadas ainda não há uma oferta educacional justa e de qualidade para as pessoas com deficiência auditiva, sendo isto um direito. Gonçalves (2018) aponta que o ato ilícito de discriminação pode ocorrer de diversas formas e o não oferecimento de educação básica pode sim ser considerado um deles, visto que a falta de qualificação está diretamente ligada à falta dessas pessoas no mercado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral do estudo foi conhecer as práticas de RH voltadas à inclusão de deficientes auditivos nas organizações alagoanas. Tendo em vista isso, por meio da coleta de dados, foi possível observar que as empresas do estado já seguem para um caminho mais inclusivo, tomando as devidas cautelas nesses processos, não diferenciando as pessoas com deficiências dos demais colaboradores no dia a dia, trabalhando de forma respeitosa e acolhendo a pluralidade.

O referencial teórico do trabalho trouxe uma abordagem geral do atual cenário do mercado de trabalho para as pessoas com deficiências, trazendo números do crescimento nas contratações e dados mais precisos focados na deficiência auditiva, assim como suas definições. Foi tratado também sobre os dispositivos legais que já foram criados para ajudar nesse processo de inserção do mercado de trabalho e de que forma, o setor de recursos humanos pode ajudar nesse desenvolvimento através de suas práticas e técnicas.

A pesquisa é considerada de caráter qualitativa, descritiva e exploratória, pois trata-se de um assunto ainda pouco discutido, que necessita dessa maior atenção, visto que foca em um grupo de pessoas, que de certa forma, ainda são afastados do mercado de trabalho. A entrevista como forma de coleta de dados foi escolhida a fim de obter informações mais precisas e categóricas.

Foi possível verificar que as organizações trazem um processo de seleção e recrutamento bastante igualitário, defendendo a ideia de que incluir não é segregar, logo, todos os colaboradores passam pelas mesmas técnicas, sendo necessário apenas, no caso das pessoas com deficiência auditiva, um intérprete de Libras.

Com relação às ações e treinamentos, as empresas os oferecem também de forma padrão, utilizando estratégias já usadas no ambiente corporativo. Após a contratação, começam a integrar o colaborador de forma respeitosa, sendo acolhidos da melhor maneira possível pelos colegas de trabalho e valorizando o profissional para que ele se sinta incluso na equipe.

Por outro lado, observa-se que ainda existem alguns impasses nessa questão, como a falta de escolaridade que dificulta as possibilidades de vagas, a comunicação às vezes não tão assertiva e as próprias técnicas que acabam apresentando algumas dificuldades para as pessoas com deficiência auditiva.

A partir da análise de dados, percebe-se que as organizações alagoanas estudadas executam as práticas de recursos humanos de uma maneira integrante, não fazendo distinção entre colaboradores surdos e ouvintes e esforçando-se para que a inclusão seja efetiva. Mas, como todo processo, melhorias são necessárias.

No tocante às limitações da pesquisa, a investigação ocorreu durante um período complexo, a atual pandemia. As entrevistas, por exemplo, que em primeiro plano seriam de forma presencial, o que resultaria numa maior percepção ao visitar a organização estudada, acabaram sendo realizadas a distância para preservar os participantes e pesquisador.

Para o futuro, seria de grande valia uma pesquisa que analisasse a vivência das pessoas com deficiência auditiva no mercado de trabalho, através dos olhos deles. Qual seria a percepção deles sobre a inclusão? Foi efetiva? Como eles se sentem no ambiente de trabalho? Como é o tratamento dos demais colaboradores? A comunicação é clara?

Conclui-se através desse trabalho, que as empresas começam a ir na direção da diversidade, não apenas para cumprir uma função social e a Lei, mas também para se afirmarem organizações que defendem a pluralidade, além de se destacarem como corporações inovadoras.

Muito ainda tem que ser feito. Algumas organizações ainda apresentam práticas robustas e métodos não tão inclusivos. Levando em consideração as organizações estudadas, a organização 1, por exemplo, deveria rever seus métodos no recrutamento, quando exige um grande tempo do candidato e também sobre o formulário, que acaba dificultando o entendimento por parte do surdo. A organização 2 poderia começar a oferecer mais oportunidades de crescimento dentro da empresa, mesmo para aqueles profissionais que não possuem um certo grau de escolaridade, e isso pode ser feito a partir de educação organizacional. Já a organização 3, para tornar seus processos mais assertivos, necessitaria disponibilizar treinamento para as pessoas surdas, não esperando um método específico, como foi citado, mas, estendendo os treinamentos tradicionais também para esses profissionais, visto que, não é necessário separá-los.

É certo que algumas técnicas necessitam de aperfeiçoamento, mas, é possível perceber que a questão multicultural vem ganhando seu espaço nessas organizações.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, Bianca Estrela; REIS, Katia Rafaela Da Silva. **O deficiente auditivo: integração no ambiente de trabalho.** Revista IT-Inovação & Tecnologia, v. 1, n. 1, 2017
- BARROS, Francis Marcean Resende et al. **Os múltiplos papéis do RH em empresas da microrregião do Alto Paraopeba/MG.** Revista de Carreiras e Pessoas (ReCaPe). ISSN 2237-1427, v. 9, n. 2, 2019.
- BUENO VIEIRA, Fernando. **O papel do recurso humanos na inclusão de pessoas com deficiência.** Observatorio de la Economía Latinoamericana, n. octubre, 2018
- COSTA, Emily Christina Oliveira; CARNEIRO, Regina Picoli Pinholato; PEREIRA, Tainara de Paulo. **CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES COM ÊNFASE EM ATENDIMENTO A PESSOA COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA (SURDAS)-EMPRESA RET SOLUÇÕES.** 2017.
- EBC. **País tem 10,7 milhões de pessoas com deficiência auditiva, diz estudo.** Disponível em > <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-10/brasil-tem-107-milhoes-de-deficientes-auditivos-diz-estudo>. Acesso em 26 de Outubro de 2019.
- EDIÇÃO DO BRASIL. **Quase 10 milhões de brasileiros possuem deficiência auditiva.** Disponível em > <http://edicaodobrasil.com.br/2017/06/08/quase-10-milhoes-de-brasileiros-possuem-deficiencia-auditiva/> Acesso em 28 de Outubro de 2019.
- FLORENCIO, ADELIA DE MORAIS. **DEFICIENTES AUDITIVOS/SURDOS NO MERCADO DE TRABALHO: CONQUISTAS E DESAFIOS.** 2018.
- DE FREITAS, Geovane Rodrigues; MARANHÃO, Thércia Lucena Grangeiro; FÉLIX, Waleska Maria. **A Deficiência Auditiva e a possibilidade de Inclusão no Mercado de Trabalho.** ID ON LINE REVISTA MULTIDISCIPLINAR E DE PSICOLOGIA, v. 11, n. 34, p. 184-218, 2017.
- GIL, Antonio Carlos. **COMO ELABORAR PROJETOS DE PESQUISA, 4ª EDIÇÃO,** 2002.
- GONÇALVES, E. GARCIA; DOS SANTOS GARCIA, Nelson Luiz. **A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.** Revista pensar direito, 2018.
- MAZETTI, Jéssica Lucas Woiciechoski; BERNARDINI, Priscile. **O PROCESSO DE INSERÇÃO DE DEFICIENTES AUDITIVOS NAS ORGANIZAÇÕES.** HÓRUS, v. 11, n. 1, p. 32-41, 2017.
- DE MELO SANTOS, Jean Victor; SANTANA, Aline Cavalcante; ARRUDA, Geyza D.Ávila. **DIVERSIDADE NAS ORGANIZAÇÕES: INCLUSÃO SOCIAL OU ESTRATÉGIA COMPETITIVA?.** 2018.
- MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Contratação de pessoas com deficiência bate recorde após fiscalização do trabalho.** Disponível em > <http://trabalho.gov.br/noticias/6856-contratacao-de-pessoas-com-deficiencia-bate-recorde-apos-fiscalizacao-do-trabalho>. Acesso em 16 de Novembro de 2019.
- MINISTÉRIO DA ECONOMIA. **Mais de 79 mil trabalhadores surdos têm carteira assinada no país.** Disponível em > <http://trabalho.gov.br/noticias/5048-mais-de-79-mil-trabalhadores-surdos-tem-carteira-assinada-no-pais>. Acesso em 26 de Outubro de 2019.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Novos aplicativos para crianças e surdos estão disponíveis. Disponível em** ><http://portal.mec.gov.br/ultimas-noticias/202-264937351/57811-novos-aplicativos-para-criancas-e-surdos-estao-disponiveis>. Acesso em 14 de Dezembro de 2019.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Surdez. Disponível em** > <https://bvsmis.saude.gov.br/dicas-em-saude/2506-surdez>. Acesso em 03 de Novembro de 2019.

PAIVA, Luis Eduardo Brandão et al. **Percepção da influência das políticas e práticas de recursos humanos na satisfação com o trabalho**. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, v. 11, n. 1, p. 55-69, 2017.

DE PAULA, Vilson Vieira; DE MENDONÇA NOGUEIRA, Giulia. **A IMPORTÂNCIA DA ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS, PARA O SUCESSO DA ORGANIZAÇÃO**. 2018.

PEREIRA, Adriana Soares et al. **Metodologia da pesquisa científica**. 2018. PEREIRA, Adriana soares. **METODOLOGIA DE PESQUISA CIENTÍFICA**. 2018.

RAIS 2018. Disponível em > <https://sit.trabalho.gov.br/radar/>

RODRIGUES, Annabelle Patrícia Silvestre et al. **DEFICIENTE AUDITIVO E SUA INCLUSÃO NO MERCADO DE TRABALHO (UNIT-SE)**. 2019.

DOS SANTOS, Luis Fernando Irgang et al. **Os processos de gestão de pessoas a partir da inclusão de pessoas com deficiência**. Revista Brasileira de Administração Científica, v. 8, n. 3, p. 38-58, 2017.

SANTOS, Luis Fernando Irgang et al. **Os processos de gestão de pessoas a partir da inclusão de pessoas com deficiência**. Revista Brasileira de Administração Científica, v. 8, n. 3, p. 38-58, 2017.

SERRA, Lúcia Filipa Rodrigues. **Gestão de recursos humanos: as práticas de gestão de recursos humanos numa empresa do setor automóvel**. 2018. Tese de Doutorado. Instituto Politécnico de Setúbal. Escola Superior de Ciências Empresariais.

VIEIRA, Fernando. O papel do recurso humanos na inclusão de pessoas com deficiência. **Observatorio de la Economía Latinoamericana**, n. octubre, 2018

APÊNDICE 01 - ROTEIRO DE ENTREVISTA

(OBJ1) Descrever o processo de seleção e recrutamento de deficientes auditivos em organizações alagoanas.

Qual a visão da empresa em que atua sobre a contratação de pessoas com deficiências?

De que forma, na organização em que trabalha, ocorre o processo de recrutamento de deficientes auditivos?

Quais as técnicas utilizadas na seleção de pessoas com deficiência auditiva na organização em que atua?

Quantos intérprete de LIBRAS ou algum profissional capacitado há na sua empresa?

(OB2) Descrever as ações de treinamento e desenvolvimento voltadas a trabalhadores com deficiência auditiva em organizações alagoanas.

Qual capacitação ou treinamento é oferecido para os profissionais com deficiência auditiva?

Caso a empresa não tenha, como pretende oferecer?

Comente sobre de que forma é feita a avaliação de desempenho do colaborador com deficiência auditiva.

De que forma é dado o feedback sobre o rendimento de uma PCD auditiva?

(OBJ3) Identificar como as organizações alagoanas executam o processo de inclusão dessas pessoas após a contratação.

Após a contratação dessas pessoas, de que maneira a organização coloca em prática o processo de inclusão?

Há algum preparo da equipe para receber o colaborador com deficiência?

(OBJ4) Descrever ações de qualidade de vida no trabalho voltadas a deficientes auditivos em organizações alagoanas.

De que forma ocorre a adaptação do deficiente auditivo na organização?

Na sua visão, como é o relacionamento dos demais funcionários com uma PCD no ambiente de trabalho?

Como a organização encara a motivação dos funcionários com deficiência auditiva? Há alguma técnica adotada?

Há algum programa de oportunidade de crescimento profissional para a PCD?

(OBJ5) Apontar os desafios e dificuldades que ainda existem nesses processos

Quais as dificuldades enfrentadas pela equipe de Recursos Humanos no processo de inserção da pessoa com deficiência antes da contratação? E depois?

O que você, quanto profissional de RH, acha que a empresa em que atua poderia incorporar para melhorar esses processos?

Na sua visão, o que ainda impede a entrada do deficiente auditivo no mercado de trabalho?



APÊNDICE 02 – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Você está sendo convidado (a) a participar do projeto de pesquisa **AS PRÁTICAS DE RECURSOS HUMANOS E O PROCESSO DE INCLUSÃO DE DEFICIENTES AUDITIVOS NAS ORGANIZAÇÕES** do pesquisador Luciano Viana dos Santos, sob orientação da Prof^a Dr^a Milka Alves Correia Barbosa. A seguir, as informações do projeto de pesquisa com relação a sua participação no mesmo:

1. Que o estudo se destina a *analisar como as organizações colocam em prática a inserção de deficientes auditivos, utilizando das técnicas de RH.*

2. Que a importância deste estudo é ter uma maior percepção de como, hoje em dia, é tratada a questão da inclusão nas empresas Alagoanas.

3. Que os resultados que se desejam alcançar são os seguintes: Descrever o processo de seleção e recrutamento de deficientes auditivos em organizações alagoanas; Descrever as ações de treinamento e desenvolvimento voltadas a trabalhadores com deficiência auditiva em organizações alagoanas; Identificar como as organizações alagoanas executam o processo de inclusão dessas pessoas após a contratação; Descrever ações de qualidade de vida no trabalho voltadas a deficientes auditivos em organizações alagoanas; Apontar os desafios e dificuldades que ainda existem nesses processos.

4. A coleta de dados terá início em julho/2020 e fim em Agosto/2020.

5. Que o estudo será feito da seguinte maneira: pesquisa qualitativa e dados coletados por meio de entrevistas semiestruturadas presenciais e por telefone.

6. Que a sua participação será nas seguintes etapas: coleta de dados.

7. Os incômodos e possíveis riscos à sua saúde física e/ou mental são mínimos. Contudo, em caso de existir algum tipo de constrangimento do representante da empresa ao responder alguma das perguntas, a entrevista será suspensa imediatamente.

8. O benefício esperado para os participantes da pesquisa é que haja uma maior interação com os assuntos tratados, uma visão abrangente de como ocorrem esses processos em outras organizações e que possam vir a agregar valor à organização.

9. Que a participação será acompanhada pelo pesquisador, por meio de e-mails, telefone e/ou contatos presenciais.

10. Que o (a) participante será informado (a) do resultado final da pesquisa e sempre que desejar serão fornecidos esclarecimentos sobre cada uma das etapas do projeto.

11. As informações conseguidas através da sua participação não permitirão a identificação da sua pessoa, exceto para a equipe de pesquisa, e que a divulgação das mencionadas informações só será feita entre os profissionais estudiosos do assunto após a sua autorização.

12. Que as informações conseguidas através da sua participação não permitirão a identificação da sua pessoa, exceto para a equipe de pesquisa, e que a divulgação das mencionadas informações só será feita entre os profissionais estudiosos do assunto após a autorização do (a) participante.

13. Que o estudo não acarretará nenhuma despesa para o (a) participante da pesquisa.

14. Que caso o participante da pesquisa venha a sofrer qualquer tipo de dano decorrente de sua participação na entrevista (nexo causal), conforme decisão judicial ou extra-judicial, previsto ou não neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, terá direito à indenização, por parte do pesquisador, do patrocinador e das instituições envolvidas nas diferentes fases da pesquisa.

15. Que o(a) participante receberá uma via do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado por todos, disponibilizado previamente através do e-mail por meio do sistema de assinaturas de documentos pdf online: <https://smallpdf.com/pt/assinar-pdf>, o qual garante que todos os signatários recebam cópias dos documentos assinados, após coleta de todas as assinaturas.

16. Se você tiver dúvidas sobre seus direitos como participante de pesquisa, você pode contatar Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos (CEP) da UFAL, pelo telefone: (82) 3214- 1041. O CEP trata-se de um grupo de indivíduos com conhecimento científicos que realizam a revisão ética inicial e continuada do estudo de pesquisa para mantê-lo seguro e proteger seus direitos. O CEP é responsável pela avaliação e acompanhamento dos aspectos éticos de todas as pesquisas envolvendo seres humanos. Este papel está baseado nas diretrizes éticas brasileiras (Res. CNS 466/12 e complementares).

Eu

....., tendo compreendido perfeitamente tudo o que me foi informado sobre a minha participação no mencionado estudo e estando consciente dos meus direitos, das minhas responsabilidades, dos riscos e dos benefícios que a minha participação implicam, concordo em dele participar e para isso eu DOU O MEU CONSENTIMENTO SEM QUE PARA ISSO EU TENHA SIDO FORÇADO OU OBRIGADO.

Endereço do responsável pela pesquisa:

Instituição: Universidade Federal de Alagoas

Endereço: Av. Lourival Melo Mota, S/N, Tabuleiro do Martins

Cidade/CEP: Maceió/AL, 57072-900

Telefone: 82 3241 1222

Ponto de referência: Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade – FEAC
– Sala 211**Contato de urgência:** Sr(a). Luciano Viana dos Santos

Endereço: Loteamento Encontro do Mar

Complemento: Francês

Cidade/CEP: Marechal Deodoro/ 57160000

Telefone: 82 9 99331521

Ponto de referência: Condomínio Encontro do Mar

ATENÇÃO: *O Comitê de Ética da UFAL analisou e APROVOU este projeto de pesquisa. Para obter mais informações a respeito deste projeto de pesquisa, informar ocorrências irregulares ou danosas durante a sua participação no estudo dirija-se ao:*

Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Alagoas

Prédio do Centro de Interesse Comunitário (CIC), Térreo, Campus A. C. Simões, Cidade Universitária

Telefone: 3214-1041 – Horário de Atendimento: das 8:00 as 12:00hs.

E-mail: comitedeeticaufal@gmail.com

Voluntário (a)	Pesquisador