

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA
FACULDADE AMADEUS - FAMA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

THAMARA SANTOS OLIVEIRA

O INTÉRPRETE DE LIBRAS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO DAS EMPRESAS

**Aracaju – SE
2022**

THAMARA SANTOS OLIVEIRA

O INTÉRPRETE DE LIBRAS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO DAS EMPRESAS

Artigo científico apresentado à Faculdade Amadeus, como requisito final para obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Tâmara Regina Reis Sales

Biblioteca FAMA

O48i Oliveira, Thamara Santos
O intérprete de libras no atendimento ao público das empresas / Thamara Santos Oliveira ; orientação [de] Prof.^a Dr.^a Tâmara Regina Reis Sales. – Aracaju : FAMA, 2022.

25 f. ; il.

Artigo científico – Faculdade Amadeus

Inclui bibliografia.

1. Libras. 2. Inclusão. 3. Intérprete. I. Sales, Tâmara Regina Reis (orient.). II. Faculdade FAMA. III. Título.

CDU: 81'221.24

O INTÉRPRETE DE LIBRAS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO DAS EMPRESAS

Artigo científico apresentado à Sociedade de Ensino Superior Amadeus, como requisito final para obtenção do Grau de Administração.



Prof. Me. Williams dos Santos
Coordenador do Curso



Prof.ª Dr.ª Tâmara Regina Reis Sales
Orientadora



Prof. Esp. José Roberto da Silva Junior
Avaliador Externo



Prof. Esp. Aglaelson da Silva Araujo
Avaliador Interno

Avaliação Final: Aprovada.

Aprovada em: Aracaju 26/10/2022

O INTÉRPRETE DE LIBRAS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO DAS EMPRESAS

* Thamara Santos Oliveira¹

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso teve como objetivo verificar a necessidade do intérprete de LIBRAS nas empresas através de questionários aplicados com ouvintes e surdos e tendo como base pesquisas relacionadas ao mercado de trabalho, empregabilidade e consumidores. Os resultados mostraram a importância de se ter intérprete de LIBRAS para viabilizar o atendimento presencial dos surdos, já que utilizam de formas improvisadas para atender suas necessidades no momento de compras. A presença do intérprete também se demonstra fundamental para a inclusão dos surdos no mercado de trabalho.

Palavras-chave: LIBRAS. Inclusão. Intérprete.

ABSTRACT

This final paper aimed to verify the need for the LIBRAS interpreter in companies through questionnaires applied to hearing and hard of hearing people and based on research related to the job market, employability and consumers. The results showed the importance of have a LIBRAS interpreter to enable face-to-face care for the hard of hearing people, since they use improvised ways to meet their needs at the time of purchases. The presence of the interpreter also proves to be fundamental for the inclusion of the hard of hearing people in the job market.

Key word: LIBRAS. Inclusion. Interpreter.

1 INTRODUÇÃO

A Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS é a forma mais completa de poder haver o entendimento entre pessoas surdas e ouvintes, sendo utilizada tanto entre a população surdo-surdo quanto surdo-ouvinte. Ultimamente a LIBRAS vem ganhando envolvimento por parte da população e de órgãos governamentais, aumentando a inclusão social das pessoas surdas.

¹ Graduanda em Administração pela Faculdade Amadeus - FAMA. E-mail: thamarasoliveira@faculdadeamadeus.com.br

Os profissionais que dominam a LIBRAS são o intérprete e o tradutor. O intérprete de LIBRAS tem a responsabilidade de transmitir o que foi dito, não precisando manter a forma gramatical, regras, desde que o que tem que ser passado, seja passado com a mesma qualidade de onde saiu as informações. Já o tradutor passa tudo sob forma técnica e linguisticamente correta, mesmo assim ele tem que contar com a imprevisibilidade por ter que se preocupar com a essência da mensagem.

Em suma, o intérprete trabalha com a palavra falada e o tradutor trabalha com a palavra escrita, pois o intérprete é o profissional responsável por discursos falados para LIBRAS ou vice-versa, já o tradutor é o responsável por passar discursos escritos.

Portanto, por serem responsáveis por facilitar a comunicação entre surdos e ouvintes, o intérprete de LIBRAS nas empresas desempenha um papel importante justamente por a conscientização social estar cada vez maior e isso acaba fazendo com que a empresa seja envolvida em inclusão social.

Neste trabalho é evidenciada a necessidade e importância de ter uma pessoa que tenha conhecimento na conversação em LIBRAS no atendimento ao público, o que pode dar uma visão melhor da empresa para a população, começando a inclusão já no seu atendimento ao público geral, justificando assim a importância de se ter o entendimento da LIBRAS na gestão de empresas.

Sendo assim, a questão de pesquisa que move essa investigação é: Como a atuação do intérprete de LIBRAS no atendimento ao público de uma empresa pode ajudar na sua amplificação?

Para responder a essa questão, alguns objetivos foram traçados. O objetivo geral consiste em compreender a necessidade de haver um profissional intérprete de LIBRAS em empresas para poder existir inclusão dos que a necessitam. E os objetivos específicos são: mostrar a importância do profissional intérprete de LIBRAS; verificar como acontece a comunicação em empresas, no atendimento ao público que necessita da LIBRAS; sugerir ações para um atendimento cada vez mais inclusivo.

O presente estudo foi realizado com 90 pessoas consumidoras de lojas de departamentos, acima de 18 anos do estado de Sergipe. O artigo é uma pesquisa de natureza qualitativa, do tipo bibliográfica e pesquisa de campo, com aplicação de questionários para o público ouvinte e surdo, realizado através do *google forms*.

A pesquisa bibliográfica é feita a partir de materiais que já foram publicados, por exemplo, jornais, revistas, artigos científicos, monografias e até mesmo da internet. Segundo Prodanov e Freitas (2013), quando os dados são colhidos da internet tem que haver fidedignidade e veracidade nas fontes de onde foram colhidas as informações.

A pesquisa de campo consiste em obter informações sobre determinado problema ao qual há uma busca sobre uma resposta, onde essa busca ocorre através de pesquisas, logo após há o projeto das técnicas de obter os dados mais apropriadas à origem do tema e por último é definido quais técnicas auxiliarão no registro e na análise. O instrumento utilizado foi o questionário.

Segundo Gil (2008, p. 121)

Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.

Para se obter mais informações sobre a realidade da comunicação entre surdos e ouvintes nas empresas, houve a aplicação de questionários para a coleta desses dados.

2 A LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS

Atualmente, no Brasil, existe a Lei Brasileira de Inclusão (LBI - Lei nº 13.146/15), lei apresentada inicialmente pelo deputado Paulo Paim no ano 2000, em que se buscava guardar toda a diversidade humana. Segundo Gabrielli (2015, p. 8) “no Brasil, desde 1988, com a promulgação da Constituição Federal e a consolidação do Estado Democrático de Direito, reconheceu-se a necessidade de garantir a inclusão das pessoas com deficiência na sociedade”.

A LIBRAS é regida pela Lei 10.436 de 24 de abril de 2002 que regulamenta seu reconhecimento legal e garante que o poder público apoie a divulgação da Língua Brasileira de Sinais. Nessa Lei também ocorre que as instituições federais de ensino incluam nos cursos de fonoaudiologia e magistério a LIBRAS nos Parâmetros Curriculares Nacionais - PCN 's.

Essa Lei é regulamentada pelo Decreto 5.626 de 22 de dezembro de 2005, em que

[...] considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras.

Parágrafo único. Considera-se deficiência auditiva a perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. (BRASIL, 2005, *online*)

Nessa mesma lei é citado ainda que a LIBRAS não pode substituir a forma escrita da língua portuguesa, podendo o surdo ser fluente nas duas línguas. Já no seu decreto consta que a LIBRAS deve ser incluída como disciplina optativa nos demais cursos de nível superior e nos cursos de educação profissional, sendo obrigatória nos cursos citados acima.

2.1 O intérprete de LIBRAS

Além do Brasil, em diversos países existem intérpretes de língua de sinais, a instauração desse profissional iniciou-se a partir de atividades feitas de forma espontânea que começaram a ser acatadas como laborais na medida em que os surdos foram adquirindo seus direitos e deveres como cidadãos.

Intérprete de língua de sinais, segundo Quadros (2004, p. 27) “É o profissional que domina a língua de sinais e a língua falada do país e que é qualificado para desempenhar a função de intérprete.”

A função do intérprete de LIBRAS é basicamente técnica, pois seu trabalho é passar a informação do surdo para o ouvinte e vice-versa, sem interferências no que se quer passar com confiabilidade, sendo totalmente imparcial separando o intérprete profissional da vida pessoal pois no momento em que ele interpreta ele está informando tudo o que a outra pessoa está querendo dizer, não sendo nenhuma opinião dele.

No Brasil a lei que regulamenta a profissão de tradutor e intérprete de LIBRAS é a 12.319 de 1º de setembro de 2010, a qual afirma que

[...] Art. 4º A formação profissional do tradutor e intérprete de Libras - Língua Portuguesa, em nível médio, deve ser realizada por meio de:
I - cursos de educação profissional reconhecidos pelo Sistema que os credenciou;
II - cursos de extensão universitária; e
III - cursos de formação continuada promovidos por instituições de ensino superior e instituições credenciadas por Secretarias de Educação.

Dentre as atribuições citadas na regulamentação está a de interpretar em processos de seleção e em instituições de ensino como também em concursos públicos. O intérprete também deve agir em sua profissão com firmeza nas técnicas, cuidando dos valores éticos a ela pertencente.

2.2 O intérprete de LIBRAS no atendimento ao público das empresas

Um das áreas da Administração que vem sendo mais destacada ultimamente é a gestão de pessoas, essa gestão é formada diretamente por pessoas e organizações. De acordo com Chiavenato (1999, p. 5)

[...] as organizações são constituídas de pessoas e dependem delas para atingir seus objetivos e cumprir suas missões [...] Muitos dos objetivos pessoais jamais poderiam ser alcançados apenas por meio do esforço pessoal isolado. As organizações surgem para aproveitar a sinergia dos esforços de várias pessoas que trabalham em conjunto.

Dentro da gestão de pessoas há a cultura organizacional das empresas que desde a década de 80 vem se destacando com grande importância no Brasil. Segundo Melo et al. (2015, p. 02) “a Cultura Organizacional é formada pelos valores, crenças e hábitos de uma organização que são definidos a partir de vários critérios estabelecidos por meio da história da mesma”.

A cultura organizacional serve para definir quais particularidades a empresa terá em relação a sua gestão, definindo também qual o comportamento ideal de seus colaboradores no ambiente de trabalho pois quando uma empresa não tem isso bem definido pode passar por situações que sejam difíceis de lidar futuramente, por exemplo, a deficiência na passagem da comunicação interna e até mesmo externa. Para que a organização desses pontos não seja falha, o gestor de pessoas tem que garantir que todos os funcionários saibam sobre a cultura organizacional da empresa.

Em se tratando de uma empresa que trabalhe com atendimento ao público, uma das coisas cruciais é poder atender a todos, inclusive surdos, podendo haver essa necessidade no momento de tirar uma dúvida ou até mesmo de dar alguma sugestão. Os gestores têm que ficar atentos sobre isso, podendo fazer uma pesquisa com seus consumidores, por exemplo, para analisar a necessidade de um possível intérprete de Libras na organização em que atua.

De acordo com Robbins (2006, p. 15) “um dos desafios mais importantes e abrangentes enfrentados pelas organizações hoje em dia é a adaptação às diferenças entre as pessoas.” Essas diferenças ocorrem tanto entre seus colaboradores quanto em seu público, tendo em vista a quantidade de desafios que uma empresa enfrenta em sua rotina, o atendimento ao público é um fator que tem que ser muito bem dinamizado para satisfazer sempre o que o cliente precisa, dessa forma as organizações têm que estar preparadas para atender qualquer tipo de público.

Para empresas de departamentos, é interessante manter esse nível de atendimento, por se tratar de lojas que trazem uma infinidade de produtos, também há vários tipos de clientes, devido a isso, é interessante os gestores das empresas começarem a questionar seus colaboradores para saber os tipos de cliente que a empresa atende com certa frequência, podendo haver a necessidade da inclusão em seu quadro de funcionários, um intérprete da Língua Brasileira de Sinais.

3 A PESQUISA DE CAMPO

Existem alguns tipos de departamentalização de empresas, segundo Stadler et al. (2012, p. 46) são:

Por funções: departamento de produção, departamento comercial, departamento financeiro, departamento de logística etc.

Por Produtos e Serviços: departamento de fabricação de chocolates, departamento de fabricação de sucos, departamento de fabricação de biscoitos de maisena etc.

Por Processos: departamento de montagem de chassis, departamento de montagem de motores, departamento de montagem de componentes elétricos, departamento de pintura, etc.

Por Tipo de Clientes: seção masculina, seção feminina, seção infantil, seção esporte, seção moda jovem, etc.

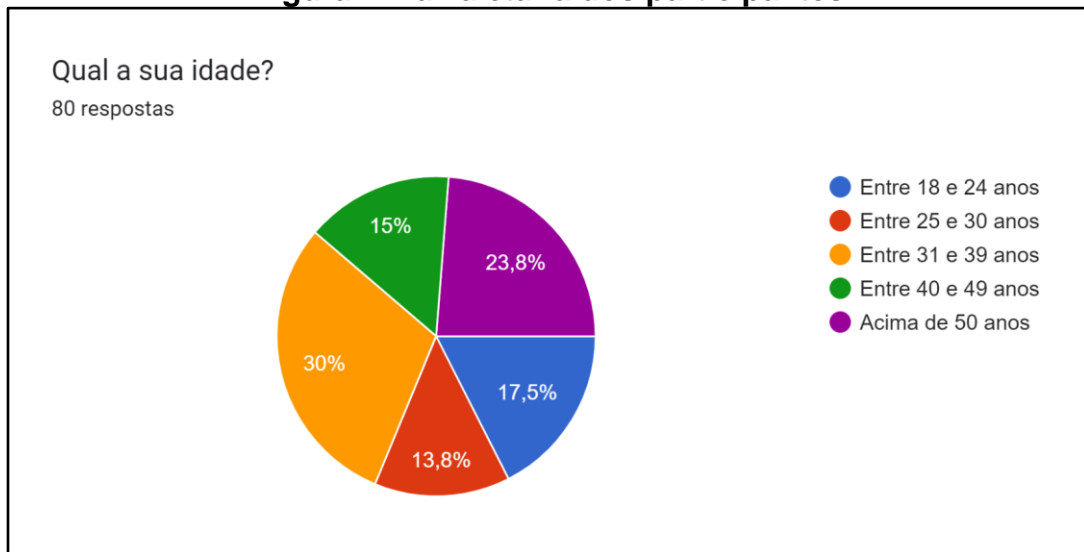
Dentro desses tipos, o foco foi o atendimento presencial voltado para a departamentalização por tipo de cliente, onde essas empresas recebem inúmeros clientes todos os dias e o atendimento tem que ser igual para todos.

Para compreender o cenário, foram aplicados dois questionários, um para ouvintes e outro para surdos, para poder retratar um pouco do dia a dia de consumidores de lojas de departamentos, bem como as necessidades do público consumidor. Os questionários foram elaborados no *google forms* e disponibilizados para o público através do *WhatsApp*.

3.1 Aplicação do questionário para os ouvintes

No período de 30 de agosto a 03 de setembro de 2022, 80 pessoas responderam ao questionário direcionado para ouvintes. A primeira pergunta foi: qual a sua idade? Na figura que segue é possível observar o gráfico com uma distribuição de faixas etárias, prevalecendo a faixa entre 31 a 39 anos, sendo 24 pessoas das 80, como mostra a figura 1. Também é possível observar que pessoas de todas as faixas etárias responderam ao questionário.

Figura 1. Faixa etária dos participantes



Fonte: Questionário aplicado pela autora (2022)

De acordo com Stadler et al. (2012, p. 71)

Consumidores: representam o público-alvo a que se destinam os produtos e serviços das empresas, independente se a organização é governamental, privada ou de terceiro setor. O consumidor é a razão da existência das organizações.

O público-alvo foi definido acima de 18 anos, por se tratar de uma pesquisa voltada para consumidores de lojas de departamentos, tendo em vista a liberdade de compra.

Em seguida, foi perguntado se conhece e/ou tem algum familiar surdo. Os dados estão representados no gráfico da figura que segue.

Figura 2. Conhece alguém ou algum familiar surdo



Fonte: Questionário aplicado pela autora (2022)

Nota-se que 52 pessoas não conhecem nenhum surdo e nem têm familiares nessas condições. E 28 pessoas conhecem ou têm algum familiar surdo. Sabe-se que "no Brasil, 1,3% da população de 14 anos ou mais de idade tinha deficiência auditiva", de acordo com dados do IBGE (2019, p. 38).

No questionamento seguinte, ao perguntar sobre a necessidade de comunicação com surdo, mostra que mais da metade das pessoas que responderam ao questionário, já precisaram se comunicar em algum momento com uma pessoa surda.

Figura 3. Necessidade de comunicação com surdo



Fonte: Questionário aplicado pela autora (2022)

Isso torna-se ainda mais comum em lojas com grande variedade de produtos como ocorre em lojas de departamento mesmo havendo a Lei de Cotas, Lei nº 8.213, que afirma

[...] Art. 93. A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiências, habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados2%;

II - de 201 a 5003%;

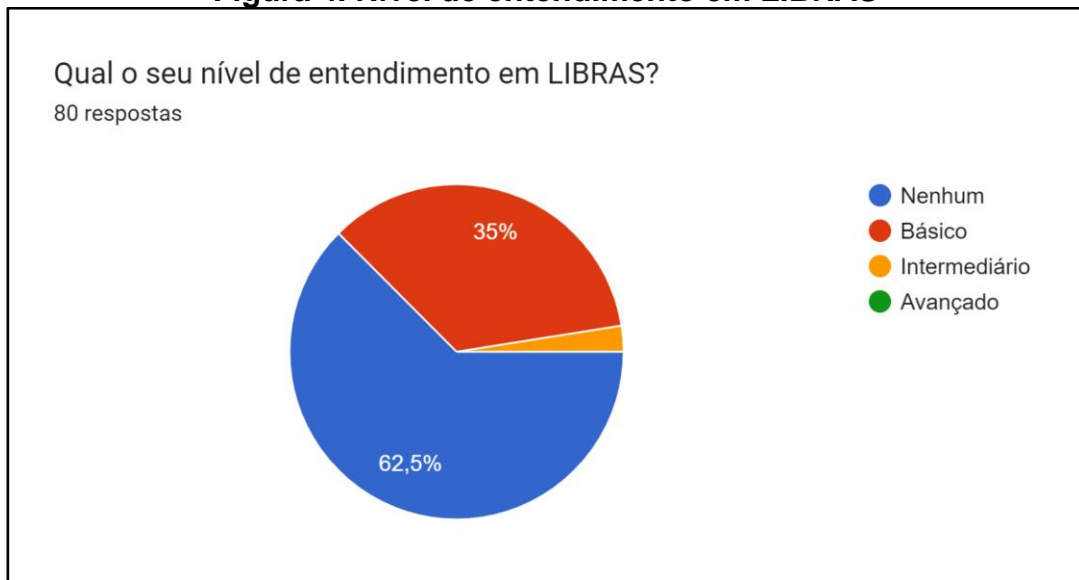
III - de 501 a 1.0004%;

IV - de 1.001 em diante5%. (BRASIL, 1991, p. 35-36)

Essa Lei traz a obrigatoriedade de contratação de pessoas com deficiência, onde o surdo está incluído. Devido à ainda existir preconceito, por haver falta de conhecimento das organizações diante das adaptações que têm que ser feitas, juntando também a falta de preparo das pessoas para algumas funções, é pouco encontrado um intérprete de LIBRAS em alguma empresa, ou pelo menos alguém que saiba se comunicar com um surdo.

A quarta pergunta foi sobre o nível de entendimento em LIBRAS, e no público pesquisado, entre os ouvintes, nenhum tem entendimento avançado em LIBRAS. Também é possível observar que 62,5% não sabem nada sobre a Língua Brasileira de Sinais.

Figura 4. Nível de entendimento em LIBRAS

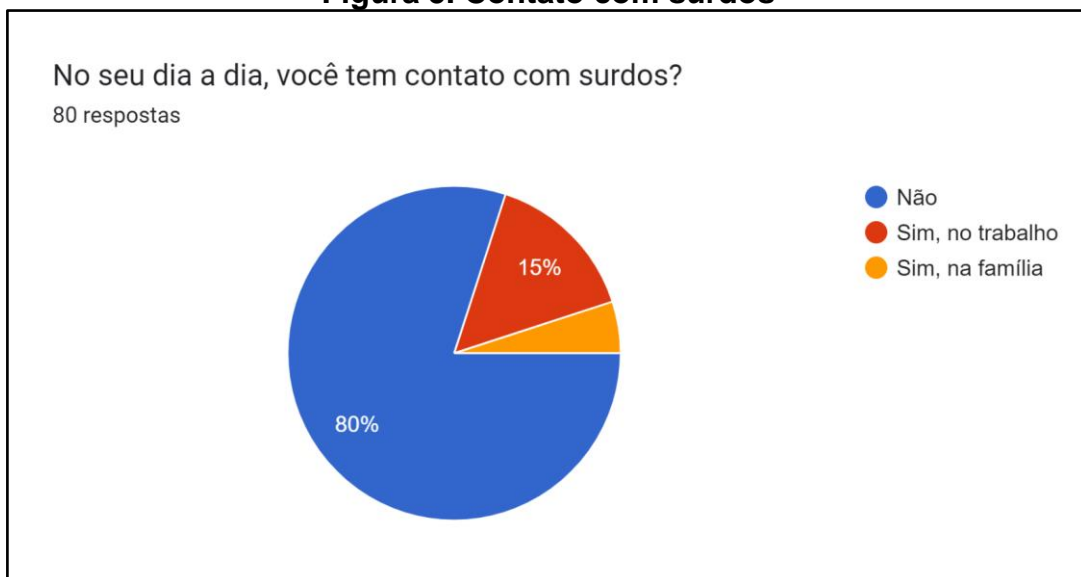


Fonte: Questionário aplicado pela autora (2022)

Conforme dados do IBGE (2019, p. 40) "Mensurar o contingente de usuários da Libras pode melhor orientar e planejar políticas públicas, principalmente, voltadas para a educação" e segundo as respostas do questionário, 50 dos 80 ouvintes não tem nenhum entendimento sobre LIBRAS.

Na quinta pergunta para os ouvintes, podemos constatar que 64 pessoas (80%) não têm contato com surdos no seu dia a dia e que apenas 4 (5%) das 80 pessoas que responderam ao questionário tem contato com surdos.

Figura 5. Contato com surdos



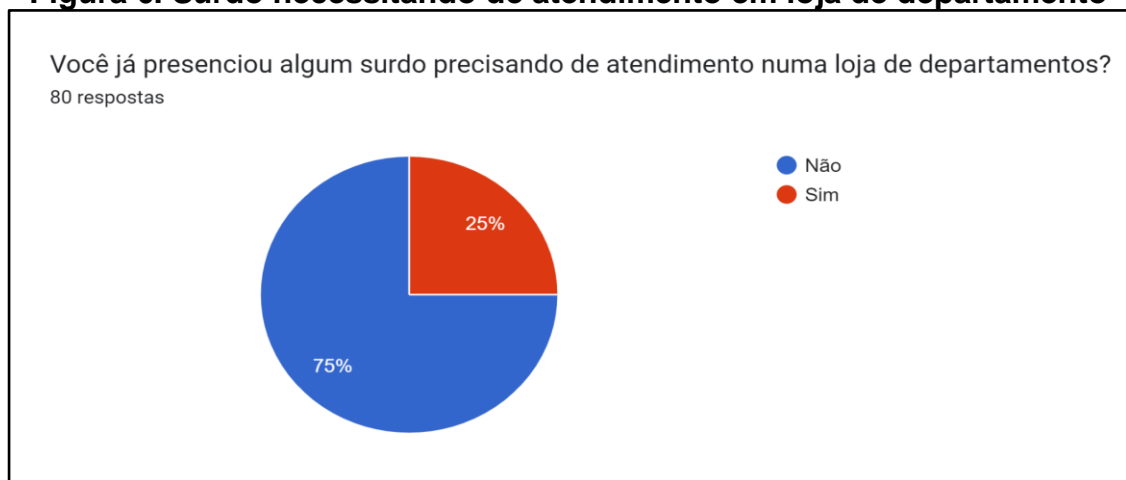
Fonte: Questionário aplicado pela autora (2022)

Segundo Almeida (2015, p. 19)

Durante muitos anos, a cultura majoritária ignorou a presença da cultura surda, mas, felizmente, esta última tem conquistado o seu espaço social com seus artefatos, língua de sinais, adequação curricular, legendas, leis de acessibilidade, dentre outros, que favorecem a comunicação com o Surdo.

Mesmo os surdos conseguindo conquistar um pouco mais de espaço na comunidade predominante, ainda não é tão comum ver o surdo buscando atendimento presencial sozinho, como traz o gráfico da figura 6, normalmente é mais comum estarem acompanhados de um familiar ou um amigo ouvinte por não se sentirem seguros na comunicação.

Figura 6. Surdo necessitando de atendimento em loja de departamento



Fonte: Questionário aplicado pela autora (2022)

De acordo com o gráfico, 25% (20 pessoas) já testemunharam algum surdo necessitando de atendimento em lojas. Das pessoas que presenciaram, alguns relataram que a situação foi constrangedora, outros citaram que a comunicação foi difícil tendo que uma pessoa de outro setor prestar o atendimento, em outra situação o cliente saiu sem comprar pois não conseguia ser compreendido, alguns casos tiveram que utilizar o celular para haver a troca de entendimento, no geral em todos os comentários foi citado que a comunicação entre atendente e cliente surdo foi muito difícil.

A sétima pergunta foi “Qual a sua opinião sobre o atendimento presencial em lojas de departamento para pessoas surdas?” As respostas foram as mais diversas possíveis, mas as que mais predominaram foram “é muito necessário”, “os

funcionários não tem preparo para o atendimento em LIBRAS”, “quase nenhuma loja se preocupa com isso”, “falta inclusão no atendimento”, “deveria ter um intérprete nas lojas”, “infelizmente os profissionais não são treinados para essa situação”, e “falta de preocupação das empresas”.

Algumas pessoas relataram também:

“Acredito que de uma forma geral, nós não estamos preparados para lidar com o atendimento a pessoas surdas e quando isso acontece faz-se necessário respeito, atenção e paciência para tentar iniciar uma comunicação.”

“Atualmente, apesar do advento da inclusão social, a população surda ainda sofre marginalização por parte da sociedade. Num país onde a segunda língua oficial é libras, é totalmente inconcebível que uma pequena parcela da sociedade saiba se comunicar em libras. Diariamente, pessoas com deficiência auditiva enfrentam dificuldades para se comunicar quando precisam ir a alguma loja, tendo em vista que grande parte das lojas não capacitam os seus profissionais para que seja possível a comunicação com pessoas surdas. Isso faz com que essa parcela da população se sinta excluída e o fenômeno da marginalização continue se perpetuando.”

De acordo com Chiavenato (1999), o clima organizacional reflete o modo como as pessoas interagem umas com as outras, com os clientes e fornecedores internos e externos, bem como o grau de satisfação com o contexto que as cerca. Dessa forma, as organizações precisam ter gestores que busquem saber realmente seu tipo de cliente para poder atendê-los sempre da melhor maneira possível.

“Devia ser obrigatório desde o ensino médio até o superior ter disciplina.”

Segundo a Lei nº 10.436

[...] Art. 3º A Libras deve ser inserida como disciplina curricular obrigatória nos cursos de formação de professores para o exercício do magistério, em nível médio e superior, e nos cursos de Fonoaudiologia, de instituições de ensino, públicas e privadas, do sistema federal de ensino e dos sistemas de ensino dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

§ 1º Todos os cursos de licenciatura, nas diferentes áreas do conhecimento, o curso normal de nível médio, o curso normal superior, o curso de Pedagogia e o curso de Educação Especial são considerados cursos de formação de professores e profissionais da educação para o exercício do magistério.

§ 2º A Libras constituir-se-á em disciplina curricular optativa nos demais cursos de educação superior e na educação profissional [...]. (BRASIL, 2002, p. 2)

Sendo obrigatória a inserção da disciplina apenas em cursos do nível superior e educação profissional, não havendo ainda esse tipo de obrigação na educação básica, nos ensinos fundamental e médio.

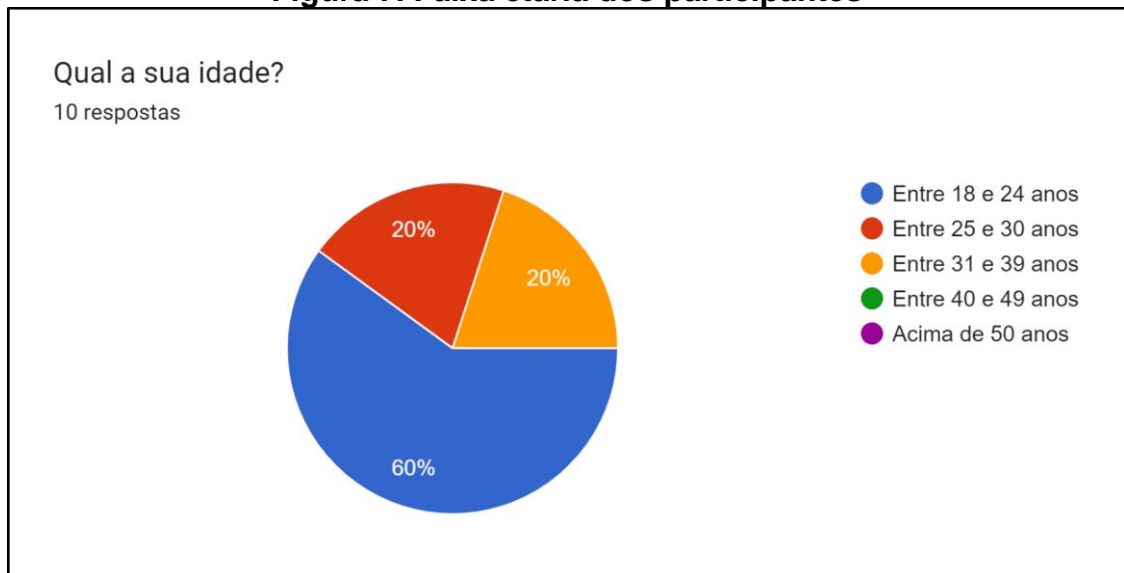
“O atendimento presencial para surdos e mudos nas lojas de departamentos praticamente não existe. É totalmente insatisfatório. Devia ter leis obrigando ter pessoas especializadas e que saiba libras e que tenha sinalizações específicas para surdos e mudos nos shopping e lojas de departamentos.”

“Creio que os atendentes não estão preparados para a situação, uma vez que, no ato da contratação, poucas são as lojas que exigem conhecimento em libras.”

A Lei que existe atualmente de obrigatoriedade é a de contratação de pessoas com deficiência, que é a Lei 8.213/1991. Ainda não há uma lei que torne obrigatório a contratação de intérpretes de LIBRAS para empresas, mesmo as que demandam de uma grande quantidade de atendimento como hotéis, restaurantes e lojas de departamentos. A Lei nº 10.436/2002, citada mais acima, traz também que “[...] Art. 3º As instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva, de acordo com as normas legais em vigor” (BRASIL, 2002, p. 1), não trazendo essa obrigatoriedade, ainda, para instituições da rede privada ou com uma quantidade determinada de atendimento.

3.2 Aplicação do questionário para os surdos

No mesmo período, de 30 de agosto a 03 de setembro de 2022, também foi aplicado um questionário com 10 pessoas surdas. Tendo em comum nos questionários a primeira pergunta, “Qual a sua idade?”, diferente dos ouvintes, entre os surdos a faixa etária maior foi entre 18 e 24 anos, como mostra o gráfico da figura abaixo.

Figura 7. Faixa etária dos participantes

Fonte: Questionário aplicado pela autora (2022)

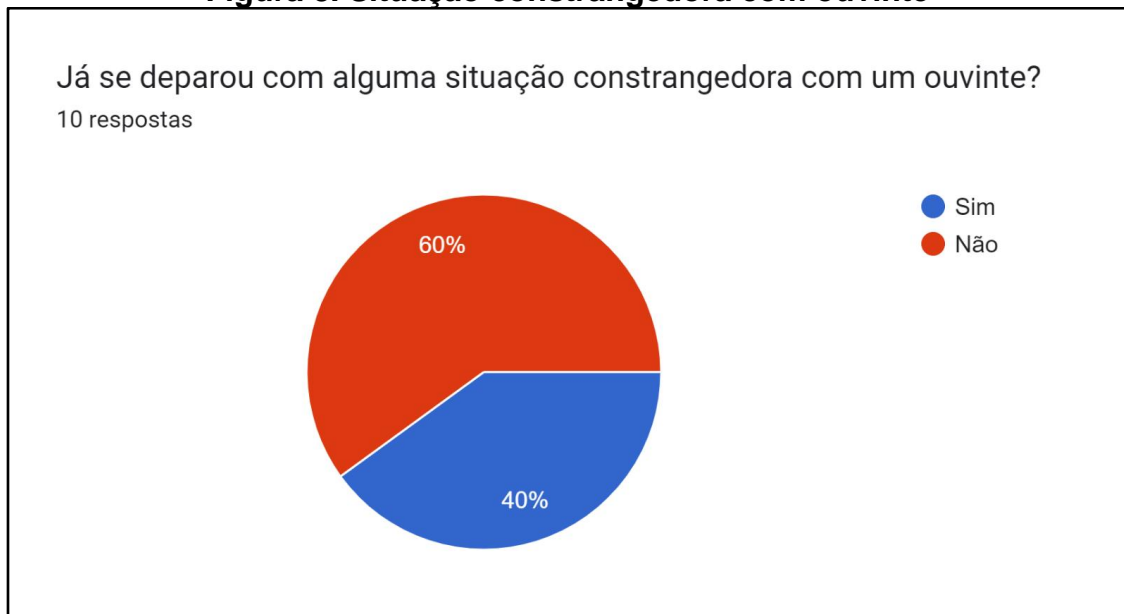
As 10 pessoas surdas possuem entre 18 e 39 anos. Assim como no questionário para ouvintes, a idade do público-alvo foi definida acima de 18 por se tratar de uma pesquisa voltada para consumidores de lojas de departamentos, tendo em vista a liberdade de compra.

Segundo o Código de Defesa do Consumidor (2019, p. 9) “[...] Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Neste questionário, não foi atingida todas as idades, como mostra a figura 7, predominando com 60% (6 pessoas), a faixa etária entre 18 e 24 anos.

Na segunda pergunta do questionário para surdo (figura 8), quatro pessoas afirmaram que já se depararam com alguma situação constrangedora com um ouvinte.

Figura 8. Situação constrangedora com ouvinte



Fonte: Questionário aplicado pela autora (2022)

Conforme dados do Censo do IBGE (2010)

[...] em Sergipe há 3.303 pessoas surdas; 20.033 pessoas com deficiência auditiva severa e 88.362 com alguma dificuldade para ouvir. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística mostram que existem, no Brasil, mais de 15 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência auditiva, seja total ou parcial. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a perda auditiva é a deficiência mais comum em todo o mundo [...]. (BRASIL, 2010, *online*)

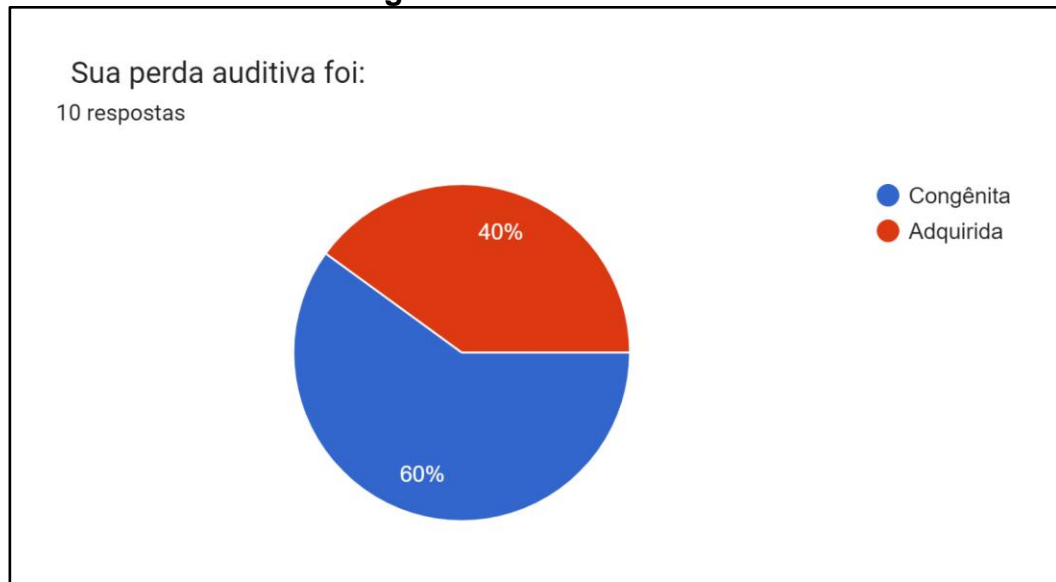
Mesmo havendo uma quantidade considerável de surdos, ainda não se vê tantos em convívio com a sociedade.

Segundo o Decreto nº 5.626 de 2005,

[...] considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras.

Parágrafo único. Considera-se deficiência auditiva a perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz [...]. (BRASIL, 2005, p. 1)

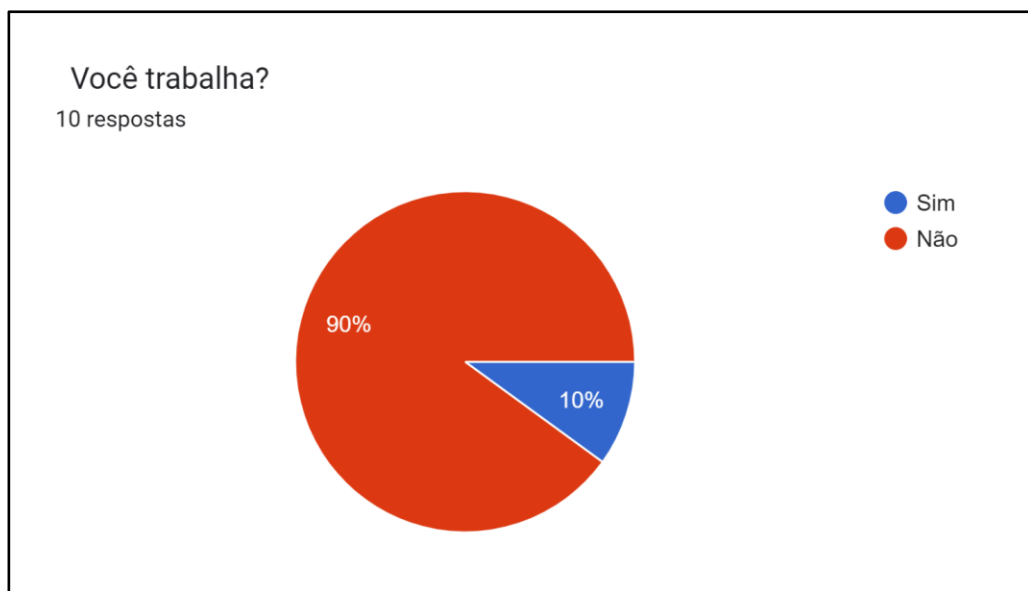
A terceira pergunta (figura 9) trouxe o questionamento sobre qual seria o motivo da perda auditiva. Mais da metade dos questionados (60%) informaram que foi congênita (perda auditiva desde o nascimento), sendo considerado uma pessoa surda como citado no decreto acima.

Figura 9. Perda auditiva

Fonte: Questionário aplicado pela autora (2022)

Observa-se ainda que 40% dos surdos que responderam ao questionário têm perda auditiva adquirida. Este tipo de perda ocorre por consequência de otites de repetição na infância, mau uso de antibióticos e até viroses (MONTEIRO, 2016).

A pergunta seguinte foi em relação à inserção do surdo no mercado de trabalho, em que se pode observar que ainda não há a inclusão sobre o fato, como mostra o gráfico da figura que segue.

Figura 10. Surdo no mercado de trabalho

Fonte: Questionário aplicado pela autora (2022)

Conforme já citado, de acordo com a Lei nº 8.213 há a obrigatoriedade de contratação de PcD's (Pessoas com Deficiência) a partir de 100 funcionários por empresa, mas ainda não é a realidade de muitas organizações, como mostrado na quarta pergunta (figura 10), das pessoas pesquisadas, apenas 10%, equivalente a uma pessoa, trabalha, e é professor de LIBRAS.

De acordo com as respostas da pergunta acima, confirma a importância da empregabilidade dos surdos e/ou intérpretes, auxiliando na inclusão destes no mercado de trabalho e até mesmo devido a necessidade do atendimento adequado aos surdos.

A pergunta de número cinco, trouxe como questionamento “Você tem ou já teve dificuldade quando precisou de atendimento em lojas de departamento? Relate a sua experiência”.

Abaixo, seguem algumas das respostas obtidas:

“Não tem comunicação com vendedores, não conseguir comprar nada.”

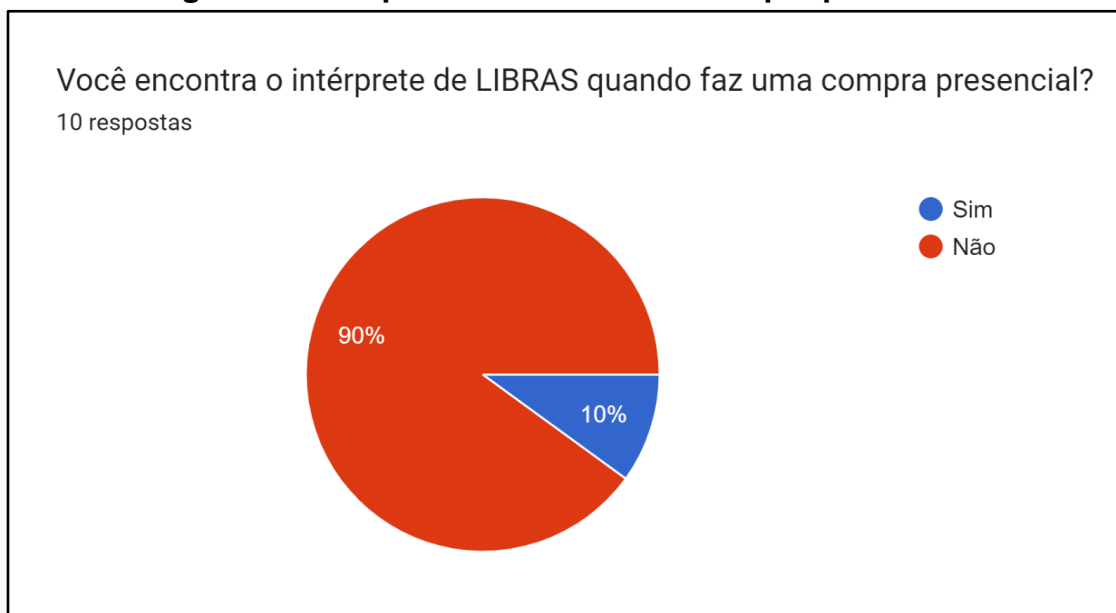
“Só for delegado ou justiça”

“Sim, loja, farmacia, escola da filha, é difícil conseguir uma comunicação, pq eles não sabe libras”

“Depende lugares sim e outro não... Principalmente é faltar comunicação”

Como não há a obrigatoriedade da contratação de intérpretes de LIBRAS, como já foi citado no tópico 3.1, torna-se comum haver esse tipo de dificuldade no atendimento presencial.

Tal dificuldade continua sendo retratada na figura 11, pergunta feita no questionário para os surdos (6ª pergunta) mostrando que nove pessoas das questionadas não encontram nenhum intérprete de LIBRAS quando há a necessidade de fazer uma compra presencialmente.

Figura 11. Intérprete de LIBRAS em compra presencial

Fonte: Questionário aplicado pela autora (2022)

Na pergunta de número 7 o questionamento foi “Como você costuma se comunicar quando precisa fazer uma compra presencial?” Foram obtidas respostas como:

“Apontando ou fazendo mímica.”

“Escrever e também depender minha família me ajudar.”

“Através de libras e gestos”

“Um pouco de leitura labial, uso expressão facial e mímica.”

Através das respostas dos participantes, reforça ainda mais a falta de preparo nas empresas para receber surdos como clientes, não havendo intérpretes nas organizações.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista os resultados obtidos através dos questionários aplicados a partir do objetivo geral que consistiu em compreender a necessidade de haver um profissional intérprete de LIBRAS em empresas para poder existir inclusão dos que a necessitam, constatou-se que há uma mandatória necessidade de intérpretes de LIBRAS em empresas de grande porte como lojas de departamentos, supermercados, restaurantes, farmácias e instituições de ensino superior, por exemplo. Pode-se

também observar que a comunicação nas empresas onde não há intérpretes nem surdos trabalhando a comunicação com um cliente surdo é totalmente excludente.

Diante disso, mostra-se fundamental a contratação de intérpretes tanto para atender com excelência todos os públicos quanto para viabilizar a comunicação com algum funcionário que a organização venha a contratar que tenha surdez.

Portanto, muito se fala de cultura organizacional em que o foco é o público interno, há a importância de olhar para o público externo também, com o mesmo valor e responsabilidade, então um ponto maior que poderia ser abordado na cultura organizacional das empresas é a inclusão voluntária e não apenas porque existem leis que as obriga a isso. Os verdadeiros gestores notam seu público também, para poder atender com excelência.

MELO, Crislaine Moreira de; et al.. **A Gestão de Recursos Humanos e a Cultura Organizacional**. XI Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Brasil, 2015.

MONTEIRO, Rosa. **Surdez e Diagnóstico**: narrativas de surdos adultos. Brasília - DF. 2016.

PROVANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico**: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

QUADROS, Ronice Müller de. **O tradutor e intérprete de língua brasileira de sinais e língua portuguesa**. Brasília, 2004.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Editora Afiliada, 2006.

RODRIGUES, C. S. **Intérprete de LIBRAS**. IESDE Brasil S. A. 2011.

STADLER, Adriano; PAIXÃO, Márcia Valéria. **Modelos de Gestão**. Curitiba - PA. 2012.

TERMO DE RESPONSABILIDADE DE PLÁGIO

Eu, Thamara Santos Oliveira, acadêmico (a) do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade Amadeus/FAMA, orientado (a) pela Prof. (a) Dr.^a Tâmara Regina Reis Sales, declaro para os devidos fins que o Trabalho de Conclusão de Curso, cujo tema versa sobre: A importância do profissional intérprete de LIBRAS no atendimento ao públicos das empresas, atende às normas técnicas e científicas exigidas na elaboração de textos e ao Regulamento para Elaboração do TCC da referida Instituição.

As citações e paráfrases dos autores estão indicadas e apresentam a origem e ideia do autor (a) com as respectivas obras e anos de publicação.

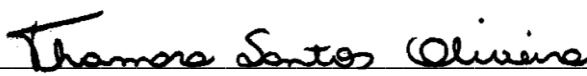
O Código Penal em vigor, no Título que trata dos Crimes Contra a Propriedade Intelectual, dispõe sobre o crime de violação de direito autoral – artigo 184 – que traz o seguinte teor: Violar direito autoral: Pena – detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, ou multa. E os seus parágrafos 1º e 2º, consignam, respectivamente:

A § 1º Se a violação consistir em reprodução, por qualquer meio, com intuito de lucro, de obra intelectual, no todo ou em parte, sem autorização expressa do autor ou de quem o represente, (...): Pena – reclusão, de 1 (um) a 4 (quatro) anos, e multa, (...).

§ 2º Na mesma pena do parágrafo anterior incorre quem vende, expõe à venda, aluga, introduz no País, adquire oculta, empresta troca ou tem em depósito, com intuito de lucro, original ou cópia de obra intelectual, (...), produzidos ou reproduzidos com violação de direito autoral (Lei n.º 9.610, de 19.02.98, que altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais, publicada no D.O.U. de 20.02.98, Seção I, pág. 3).

Declaro, ainda, minha inteira responsabilidade sobre o texto apresentado no Trabalho de Conclusão de Curso.

Aracaju SE, 26/10/2022.


Assinatura da aluna concluinte