



**Universidade Federal  
de São João del-Rei**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA  
MESTRADO EM PSICOLOGIA**

**Eduardo Mendes Martins da Costa**

**A INCLUSÃO DE PESSOAS COM PERDA AUDITIVA NO AMBIENTE DE  
TRABALHO**

**São João del-Rei  
PPGSI / UFSJ  
2020**

**Eduardo Mendes Martins da Costa**

**A INCLUSÃO DE PESSOAS COM PERDA AUDITIVA NO AMBIENTE DE  
TRABALHO**

Dissertação (modalidade artigo) apresentada ao Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal de São João del-Rei, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Área de Concentração: Psicologia

Linha de Pesquisa: Instituições, Saúde e Sociedade

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Nivalda de Carvalho-Freitas

**São João del-Rei**

**PPGPSI / UFSJ**

**2020**

Ficha catalográfica elaborada pela Divisão de Biblioteca (DIBIB)  
e Núcleo de Tecnologia da Informação (NTINF) da UFSJ,  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

M386i Martins-Costa, Eduardo Mendes.  
A Inclusão de Pessoas com Perda Auditiva no  
Ambiente de Trabalho / Eduardo Mendes Martins-Costa  
; orientadora Maria Nivalda Carvalho-Freitas. -- São  
João del-Rei, 2020.  
76 p.

Dissertação (Mestrado - Programa de Pós-Graduação em  
Psicologia) -- Universidade Federal de São João del  
Rei, 2020.

1. Perda Auditiva. 2. Inclusão. 3. Estudos  
Organizacionais. 4. Psicologia. 5. Audiologia. I.  
Carvalho-Freitas, Maria Nivalda, orient. II. Título.



Universidade Federal  
de São João del-Rei

PROGRAMA DE  
PÓS-GRADUAÇÃO  
EM PSICOLOGIA  
UFSJ

A Dissertação "**A inclusão de pessoas com perda auditiva no ambiente de trabalho**"

elaborada por **Eduardo Mendes Martins da Costa**

e aprovada por todos os membros da Banca Examinadora, foi aceita pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de São João del-Rei como requisito parcial à obtenção do título de

**MESTRE EM PSICOLOGIA**

São João del-Rei, 06 de março de 2020

**BANCA EXAMINADORA:**

Prof. Dra. Maria Nivalda de Carvalho-Freitas - (UFSJ)  
Orientadora

Prof. Dra. Ludimila Labanca - (UEMG)

Prof. Dr. Marcos Vieira Silva - (UFSJ)

## AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001

Agradeço ao meu pai, Elvio Martins da Costa e minha mãe, Izabel Mendes dos Santos Costa, por todo o amor, carinho e apoio em toda a minha formação humana e profissional.

Agradeço também ao meu irmão, Júnior, por estar comigo nessa aventura.

Às clínicas FonoLife e Redes da cidade de São João del-Rei e aos amigos que me ajudaram a encontrar novos participantes para a pesquisa, muito obrigado pelo apoio.

Aos amigos que abraçaram essa pesquisa junto comigo, principalmente à Míriam Xavier, uma grande amiga que participou como estagiária de pesquisa nessa investigação, muito obrigado por tudo!

Aos meus familiares que caminharam e abraçaram as dores e alegrias.

Ao NACE – Núcleo de Acessibilidade, Diversidade e Trabalho da UFSJ, por todas as reflexões e auxílios ao longo desse processo e por me mostrar a força e a resistência de todos nós pesquisadores.

À professora Maria Nivalda, por toda a orientação, carinho e amor durante minha graduação e todo esse mestrado. Nunca esquecerei de todos os seus conselhos e conversas, sou imensamente grato por tudo.

À professora Ana Raquel pela participação e colaboração junto ao Exame de Qualificação.

Aos professores Marcos Vieira e Ludimila Labanca, por aceitar e contribuir junto à defesa dessa dissertação.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, que me possibilitou a dedicação exclusiva a esse projeto aumentando a qualidade dessa pesquisa e da minha formação enquanto pesquisador, meu muitíssimo obrigado.

Agradeço também o apoio do CNPq ao financiamento da pesquisa.

Agradeço também toda a equipe do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UFSJ: secretários, secretárias, professores e professoras. Muito obrigado por todo carinho.

*“A cegueira nos afasta das coisas,  
a surdez nos afasta das pessoas”*

Helen Keller –  
surda cega e ativista social norte-americana

## RESUMO

As pessoas com perda auditiva, atualmente, representam cerca de 5% da população mundial e estão entre as preferidas pelos gestores para ocuparem as vagas reservadas pela Lei de Cotas, pois, de acordo com os gestores, exigem menor adaptação no ambiente de trabalho e uma maior aceitação social (Suzano, 2011). No entanto, as pesquisas internacionais têm mostrado que essas pessoas enfrentam dificuldades para se incluírem nesse meio, enfrentando barreiras de acessibilidade como comunicacionais, preconceito e estigmatização (Tye-Murray, Spry, & Mauzé, 2009). A presente pesquisa teve como principal objetivo identificar quais são as principais dificuldades de trabalhadores brasileiros com perda auditiva e as principais estratégias dessas pessoas para a sua inclusão e diminuição das barreiras de acessibilidade no ambiente laboral. Nesse cenário, a investigação aproveita para analisar o apoio organizacional recebido por essas pessoas para minimizar os impactos da perda auditiva. Foram entrevistadas 12 pessoas com deficiência auditiva de grau leve a moderadamente severa, entre 21 a 54 anos. Essa amostra contou com sete mulheres e cinco homens e todos com perda auditiva bilateral incluindo causas neurosensorial, condutiva e mista. Nove desses participantes utilizam aparelhos auditivos. Utilizou-se a entrevista semiestruturada como forma de coleta de dados e para análise do conteúdo, a categorial-temática, proposta por Bardin (2016). Constatou-se que as principais dificuldades de pessoas com perda auditiva no ambiente de trabalho estão em nível comunicacional e atitudinal. Quanto às barreiras comunicacionais, constatou-se que essas pessoas possuem dificuldades em conversas grupais, reuniões com um grande número de pessoas, ambientes barulhentos, bem como se queixam da entonação da voz dos colegas quando muito baixa, acelerada ou sussurrada. Nas barreiras atitudinais, as pessoas com perda auditiva são, muitas vezes, alvo de brincadeiras e discriminações tanto pela sua dificuldade em compreender a fala quanto pelo uso dos aparelhos auditivos. Diante disso, essas pessoas tendem a elaborar estratégias para entenderem a mensagem ou para se sentirem inseridas na situação, no entanto, tendem a desistir ou se isolar quando a dificuldade permanece. A dificuldade de ouvir em determinadas situações e a falta de acessibilidade no ambiente laboral geram constrangimentos, marginalização e desqualificação dessas pessoas. Como apoio organizacional, somente três entrevistados relataram receber alguma forma de assistência. No entanto, percebe-se que eles necessitam de adaptações em equipamentos e um ambiente favorável e paciente, que compreenda suas dificuldades e o auxiliem nas barreiras enfrentadas por elas.

**Palavras-chave:** inclusão; perda auditiva; emprego.

## ABSTRACT

The people with hearing loss, nowadays, represents around 5% of the world's population and are the favorites for occupying the reserved jobs by the law of quotas because, according to managers, it is needed less adaptation in the work environment and they have a bigger social adaptation (Suzano 2011). However, international researches are showing that they are being confronted with several problems, facing accessibility constraints like communication, prejudice, and stigmatization (Tye\_Murray, Spry e Mauzé, 2009). This research has, as the principal goal, identify what are these difficulties in Brazilians workers with hearing loss and what are the ultimate strategies of those people for their inclusion in labor activity. In this scenario, the investigation intended to analyze the organization support received for these people to minimize the impacts of there hearing loss. In this research was interviewed 12 people with hearing loss of degree mild to moderately severe, ages between 21 and 54. This sample is composed of seven women and five men, all of them with bilateral hearing loss including causes sensorineural, conductive and mixed. Nine of the twelve participants use hearing aids. To collect the data was used semi-structured interviews and for analysis, the thematic-categorical, proposed by Bandin (2016). The interviews showed that the main difficulties of those people, in the work environment, are in the communication field and the attitudinal one. Regarding social barriers, it was possible to verify that they have difficulties with group conversations, meetings with many people, and they also complain about the intonation voice of the coworkers when it is lower, faster or whispered. In attitudinal barriers, it was possible to see that, people with hearing loss are often the target of games and discrimination, because of their difficulty in understanding speech and for the use of hearing aids. Therefore, these people tend to develop strategies to understand the message or to feel inserted in the situation, however, they tend to give up or isolate themselves when the difficulty remains. The difficulty of listening in certain situations and the lack of accessibility in the work environment creates constraints, marginalization, and disqualification for these people. In the organizational support subject, only three respondents reported receiving this kind of assistance. However, they need adaptations in equipment and a favorable and patient environment, which understands their difficulties and helps them in the barriers which they face.

**Keywords:** inclusion; hearing loss; employment.

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>12</b>
<b>1.1 A deficiência ao longo da história</b> .....	<b>15</b>
<b>1.2 As deficiências e a legislação brasileira</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3 A perda auditiva</b> .....	<b>18</b>
<b>1.4 A diversidade surda</b> .....	<b>18</b>
<b>1.5 A pessoa com perda auditiva e o trabalho</b> .....	<b>20</b>
<b>1.6 Os parâmetros da inclusão</b> .....	<b>22</b>
<b>2 OBJETIVOS</b> .....	<b>24</b>
<b>2.1 Objetivo geral</b> .....	<b>24</b>
<b>2.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>24</b>
<b>3 MÉTODO ADOTADO</b> .....	<b>25</b>
<b>4 ARTIGO – A INCLUSÃO DE PESSOAS COM PERDA AUDITIVA NO AMBIENTE DE TRABALHO: PARÂMETROS ORGANIZACIONAIS E PSICOSSOCIAIS</b> .....	<b>29</b>
<b>4.1 Introdução</b> .....	<b>30</b>
<b>4.2 Referencial teórico</b> .....	<b>34</b>
<i>4.2.1 A perda auditiva</i> .....	<i>34</i>
<i>4.2.2 O trabalho e a pessoa com deficiência</i> .....	<i>37</i>
<i>4.2.3 Inclusão e acessibilidade</i> .....	<i>39</i>
<b>4.3 Método</b> .....	<b>40</b>
<i>4.3.1. Participantes da pesquisa</i> .....	<i>40</i>
<i>4.3.2. Instrumentos e procedimentos de coleta de dados</i> .....	<i>42</i>
<i>4.3.3 Procedimentos de análise de dados</i> .....	<i>42</i>
<b>4.4 Resultados</b> .....	<b>42</b>
<i>4.4.1 Barreiras comunicacionais</i> .....	<i>42</i>
<i>4.4.2 Barreiras atitudinais</i> .....	<i>44</i>
<i>4.4.3 Barreira metodológica e outras barreiras</i> .....	<i>45</i>
<i>4.4.4 Estratégias</i> .....	<i>46</i>
<i>4.4.5 Implicações subjetivas</i> .....	<i>48</i>

<i>4.4.6 Apoio organizacional</i> .....	50
<b>4.5 Discussão</b> .....	<b>52</b>
<b>4.6 Conclusão</b> .....	<b>56</b>
<b>4.7 Referências</b> .....	<b>59</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>66</b>
<b>6 REFERÊNCIAS DA APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>68</b>
<b>7 ANEXOS</b> .....	<b>71</b>

## **LISTA DE QUADROS**

<b>Quadro 1:</b> Dados Gerais dos Participantes da Pesquisa.....	25
<b>Quadro 2:</b> Resumo dos Dados Gerais e Histórico Auditivo.....	26
<b>Quadro 3:</b> Resumo dos Resultados Obtidos.....	50

## **LISTA DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b> – Quadro elaborado para facilitar a análise das entrevistas (Barreiras comunicacionais e estratégias) .....	74
<b>Figura 2</b> – Quadro elaborado para facilitar a análise das entrevistas (Barreiras atitudinais e Implicações subjetivas) .....	75
<b>Figura 3</b> – Quadro elaborado para facilitar a análise das entrevistas (Outras categorias) .....	76

## 1. APRESENTAÇÃO

Para compreendermos a origem desse projeto é preciso informar sobre minha trajetória acadêmica e minha construção enquanto sujeito social. Sou uma pessoa com deficiência auditiva e nasci numa pequena cidade do interior de Minas Gerais, Itabira.

Minha família descobriu essa deficiência por volta de meus quatro anos de idade, pois percebiam que eu não os atendia quando me chamavam. Veio o diagnóstico de que possuo perda auditiva de grau moderado de tipo neurossensorial, adquirida de forma congênita, assim como minha mãe. Na infância passei por algumas dificuldades de compreensão da fala e só percebi quando atingi a adolescência. Foi nessa fase que tive a dimensão de que as palavras que eu entendia não eram, necessariamente, o que se falava.

Com 16 anos tive acesso, através do Programa de Saúde Auditiva do Governo Federal em 2010, aos meus aparelhos de amplificação sonoros portáteis individuais (AASI), mais conhecidos como aparelhos auditivos. Naquele momento, existiam em mim sentimentos de vergonha ao utilizar a tecnologia, pois muitos não a conheciam e seria alvo de curiosos e foco de olhares constrangedores. Mas, como necessitava de escutar melhor (sim, eu percebia que estava perdendo informações – tanto nas aulas quanto nos assuntos dos meus colegas de classe), pedi e consegui os aparelhos intrauriculares, que são mais discretos e muitas vezes passam despercebidos. Depois de longos meses de adaptação, esse instrumento se tornou imprescindível na minha vida.

Mesmo com o uso do AASI, na escola, não conseguia entender tudo o que os professores falavam, mas escutava menos ainda sem o uso deles. Ainda assim, obtive bastante sucesso no ensino médio. Posso dizer que era um aluno popular e proativo naquela escola. Participei de organizações de eventos internos e da comissão de formatura.

Em 2013 ingressei no ensino superior e comecei a cursar Psicologia na Universidade Federal de São João del-Rei – UFSJ. Durante o período de graduação assumi um cargo de estagiário numa empresa da região. Como os programas de estágio no Brasil não possuem a exigência de contratar pessoas com deficiência nada foi pedido para comprovar esse déficit na audição. No entanto, prontifiquei a entregar os laudos comprobatórios na esperança de que pudessem instigá-los numa maior acessibilidade aos instrumentos de trabalho e mobilizá-los para que não se frustrassem em possíveis impasses e dificuldades na comunicação. Não obtive sucesso. O telefone que eu utilizava durante o expediente precisava ficar no volume maior – pois eram apenas dois volumes, um baixo (que eu não conseguia escutar) e outro alto (que

praticamente dava para ouvir até na sala ao lado). Com o contínuo uso do telefone para marcações de entrevistas, as pessoas pareciam se assustar quando tocava e causava em mim um sentimento de constrangimento.

Ali, eu tinha muita dificuldade em participar de conversas cotidianas entre os colegas. Na minha mesa de trabalho laboravam mais três pessoas, sendo: duas colegas em cada lado, com o seu monitor à frente, o que me impossibilitava de ver seus lábios, o que me impedia de entendê-las com perfeição. Restavam duas alternativas: paralisar meu trabalho para conseguir enxergá-las e entender o que falavam ou; não conversava para que não precisasse paralisar o trabalho e ser malvisto pelos colegas. Optei, na maioria das vezes, pela segunda situação. Além disso, não entendia várias orientações de meus supervisores ou entendia de forma errônea o que implicou no exercício de atividades desnecessárias ou diferentes do que havia sido solicitado. Logo, o vínculo com os meus pares era fraco e a integração ocorria apenas no período do almoço – e somente com outros estagiários. Quando foi necessário diminuir o quadro de estagiários fui o primeiro a ser demitido.

Não se pode comprovar que a minha deficiência foi a razão dessa demissão, no entanto, enfrentei alguns desafios que fragilizaram o vínculo com os demais, e diversas dificuldades de acessibilidade impediram a minha inclusão no meu ambiente de trabalho.

De volta à Universidade, através do Seminário de Inclusão no Ensino Superior (SINES), descobri o Núcleo de Acessibilidade, Diversidade e Trabalho (NACE). Confesso que, de início, era bastante resistente a eventos sobre deficiência, pois não me reconhecia como uma pessoa com deficiência. Evitava conversas em locais barulhentos, me isolava, me retirava dos eventos quando não conseguia ouvir com clareza para não divulgar ou não precisar de lidar com esse déficit na audição. Foi no contato com esse núcleo de pesquisa que aprendi a me relacionar com ela (a minha deficiência). Mudei a forma de encarar os olhares estranhos, me posicionando e exigindo a possibilidade de escolher e aprender como todos os outros. Conhecendo os meus direitos aprendi a conviver melhor com a minha deficiência. Vi ali várias pessoas lutando por seus direitos em busca de oportunidades iguais a todos, independente da diversidade funcional que existia.

Foi numa disciplina de Metodologia de Pesquisa Qualitativa, no curso de Psicologia, que decidi desenvolver um projeto de pesquisa sobre essas dificuldades. Queria investigar sobre os efeitos da perda auditiva na vida social/laboral do sujeito e, para minha surpresa, encontrei um número escasso de publicações sobre esse assunto.

Analisei a literatura brasileira em indexadores online, através dos descritores “perda auditiva” junto à “psicologia” e encontrei somente pesquisas voltadas: (I) para pessoas totalmente surdas; (II) sobre os impactos do ruído ocupacional na audição e; (III) com crianças em idade escolar ou pessoas idosas institucionalizadas. Não obtive sucesso na localização de publicações voltadas para a análise dos impactos psicossociais da perda auditiva dos adultos no ambiente de trabalho, menos ainda sobre a inclusão delas nesse ambiente.

No programa de mestrado me dediquei a buscar essa literatura em publicações estrangeiras e surpreendi-me com alguns artigos relacionados à situação-problema. Através dos descritores “hearing loss” e “work” encontrei uma revisão bibliográfica que analisou artigos sobre os efeitos psicossociais da perda auditiva nos adultos. Através desse levantamento, Reed (2018) constatou que, de fato, a perda auditiva impacta de forma negativa na satisfação da autoimagem e qualidade de vida do sujeito, levando ao isolamento social, depressão e problemas cognitivos oriundos dos obstáculos de comunicação tanto na interação no ambiente familiar quanto no trabalho.

Percebe-se que além da barreira comunicacional, que rompe diversas conexões sociais com o grupo, o preconceito e a estigmatização perpassa o processo de inclusão dessas pessoas na sociedade. Muitos tendem a associar a perda auditiva com retardo mental ou envelhecimento, levando à crença de que essas pessoas são mais frágeis psiquicamente (Reed, 2018; Tye-Murray, Spry, & Mauzé, 2009). Por isso, essas pessoas vivenciam constantemente sentimentos de solidão, baixa autoestima, fadiga e estresse já que precisam se esforçar para escutar, principalmente em ambientes ruidosos, ou quando seus pares não conhecem sobre a perda e/ou não sabem lidar com ela. Desse modo, as pessoas com deficiência auditiva encontram estratégias para lidar com a perda, tais como: controlar o cenário social, evitar ambientes barulhentos ou reuniões com um grande número de pessoas, dando preferência para lugares calmos e encontros individuais (Jennings & Shaw, 2008; Reed, 2018).

Os artigos analisados são compostos de pesquisas realizadas em países desenvolvidos e de língua inglesa, evidenciando a falta de investigações dessa natureza em outros países, como o Brasil. Por isso, a presente pesquisa tem como objetivo compreender quais são as principais dificuldades de brasileiros com perda auditiva e as principais estratégias dessas pessoas para a sua inclusão e diminuição das barreiras de acessibilidade no ambiente laboral. Os resultados da pesquisa poderão contribuir para a identificação de divergências e semelhanças com estudos internacionais.

Desse modo, serão apresentados, a seguir, algumas discussões que basearam a presente pesquisa e a elaboração de um artigo científico que será enviado para publicação nos próximos meses em um periódico nacional.

## **1.1 A DEFICIÊNCIA AO LONGO DA HISTÓRIA**

. Ao longo dos tempos, a pessoa com deficiência foi e é alvo de preconceito e estigmatizações. Nesse cenário, é preciso analisar esse conceito histórico para entendermos a relação atual. Carvalho-Freitas e Marques (2007) mostram em sua investigação que existem seis modelos de concepções ou matrizes interpretativas predominantes em cada tempo nessa relação entre sociedade e a pessoa com deficiência, no entanto, os pesquisadores ressaltam que todas elas estão presentes na atualidade.

Na Grécia Antiga, pode-se nomear que houve o predomínio de uma matriz de subsistência/sobrevivência. Segundo os autores, nessa sociedade a pessoa com deficiência só seria integrada ao povo quando se comprovasse uma contribuição social efetiva por meio do trabalho. Essa concepção se ancorou no Mito de Hefesto, tendo por pressuposto que a mitologia era a forma predominante de explicação da realidade nessa sociedade, que teve uma influência muito grande em todo o mundo ocidental (Carvalho-Freitas & Marques, 2007).

Já no período clássico, entre o séc. VI a.C. e o ano 322 a.C., a pessoa com deficiência não se inseria em nenhum momento em meio ao povo. Existia uma completa exclusão e uma ausência real de possibilidade de integração, pois acreditava-se em um modelo ideal de homem e sociedade e, todo aquele que se mostrava diferente disso, deveria ser “descartado” em nome de um bem maior (Carvalho-Freitas & Marques, 2007).

No entanto, durante a Idade Média (séc. IV ao séc. XIV), predominou-se o modelo espiritual. Nessa concepção, as pessoas com deficiência são vistas como necessitadas de caridade e possuem como vocação, despertar esse valor na sociedade. Nesse contexto, elas começaram a serem segregadas em instituições de caridade, muitas vezes, apoiadas pela Igreja (Carvalho-Freitas & Marques, 2007).

Durante a Idade Moderna, o padrão de normalidade predominou. A segregação das pessoas com deficiência continuou existindo, dessa vez, intensificado pelas instituições hospitalares e psiquiátricas. Nesse momento, a integração da pessoa com deficiência na sociedade só existia mediante a uma adequação ou retorno à “normalidade” (Carvalho-Freitas & Marques, 2007).

Em contraponto a essas concepções, vem o modelo social que se originou nos anos de 1960 e 1970 do século XX, com o crescente movimento em prol dos direitos humanos, principalmente nos Estados Unidos e Inglaterra. Essa visão parte da premissa de que, cabe a sociedade a construção de caminhos para todos, independentemente da forma como se locomove, comunica ou interage com os outros. Esse movimento parte da premissa de que é necessário a luta pelos direitos dessas pessoas para que possam ter iniciativa e autonomia em suas vidas, o que só se torna possível se existir a possibilidade de oportunidades iguais para elas (Carvalho-Freitas & Marques, 2007). No entanto, essa mobilização só ganhou força em meados dos anos 80 nos países desenvolvidos, sendo difundido nos países em desenvolvimento, como o Brasil, somente em meados dos anos 90 (Sasaki, 2010). No ano de 2015, esse movimento se institucionaliza como política nacional com a sanção da Lei Brasileira de Inclusão (Brasil, 2015). Essa lei procura instituir a promoção do respeito a essas pessoas, a fim de que seus direitos sejam cumpridos de modo que incentive a possibilidade de uma “participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas” (p.1), ou seja, para diminuir a exclusão dessas.

Na atualidade, outro modelo de concepção também se faz predominante. Nessa era da informação e tecnologia, a deficiência é vista também com uma interpretação técnica. A inclusão das pessoas com deficiência se torna, portanto, como um recurso a ser utilizado e administrado pelas organizações, de modo que exista uma gestão da diversidade funcional.

## **1.2 AS DEFICIÊNCIAS E A LEGISLAÇÃO BRASILEIRA**

O conceito sobre o que se considera deficiência no Brasil não está consensualmente delimitado. A cada lei ou decreto percebe-se uma contraposição e confirmação dessa marcação. De acordo com a Lei Brasileira de Inclusão – LBI (Lei 13.146), a última lei sancionada sobre essa questão em julho de 2015, leia-se em seu artigo 2º

Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (Brasil, 2015).

De acordo com esse estatuto, a avaliação da deficiência será de caráter biopsicossocial, ou seja, deverá considerar os impedimentos estruturais e funcionais do corpo, os fatores socioambiental e psicológico do sujeito, tanto quanto as suas limitações e exclusão social, e, portanto, deve ser realizado por uma equipe multi e interdisciplinar.

Embora a LBI seja a mais recente legislação no país, ainda não está definido como as avaliações biopsicossociais serão realizadas. Nesse sentido, ainda está valendo as orientações discriminadas no artigo 4º do Decreto nº 3.298/1999 (Brasil, 1999) com as alterações introduzidas pelo Decreto nº 5.296/2004 (Brasil, 2004), que tem uma perspectiva apenas biológica. Nesses decretos os tipos de deficiência foram divididos em cinco categorias: (1) física, (2) visual, (3) mental, (4) auditiva e (5) múltipla. Para cada segmento foram estabelecidos critérios funcionais para serem considerados como deficiência, como por exemplo, no caso de a deficiência visual ser exigido uma acuidade visual igual ou menor que 0,3 no melhor olho com correção óptica e na deficiência auditiva, exigir-se uma perda bilateral com média tonal a partir de 41 decibéis, com isso, as pessoas com perda leve ou unilateral não podem ser consideradas pessoas com deficiência. Nesses critérios se parte então, de uma avaliação biomédica.

No ano de 2010, constatou-se que cerca de 45,6 milhões de pessoas no Brasil foram diagnosticadas com algum déficit para enxergar, ouvir, se locomover ou cognitivo, o que corresponde à 23,9% da população. Com isso, muitas pesquisas divulgaram esse número como sendo a quantidade de pessoas com deficiência no Brasil. A pesquisa realizada pelo recenseamento é feita a partir de quatro alternativas, como no caso: “Tem dificuldade permanente de ouvir? (se utiliza aparelho auditivo, faça sua avaliação quando o estiver usando) | 1-Sim, não consegue de modo algum; 2-Sim, grande dificuldade; 3-Sim, alguma dificuldade; 4-Não, nenhuma dificuldade. Diante desse cenário, uma releitura realizada a partir da metodologia utilizada pelo Grupo de Washington (que busca a padronização e definição de conceitos internacionalmente, visando a comparação entre países), foi divulgada pela Nota Técnica 01/2018 (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 2018), considerando pessoa com deficiência somente as pessoas que possuem muita dificuldade ou não conseguem de modo algum, desconsiderando as pessoas que relataram apresentar somente alguma dificuldade na questão levantada (com exceção da deficiência mental/intelectual, que se restringe à duas opções: negativa e positiva). Portanto, considera-se, pela nova linha de corte que existem 12,7 milhões de pessoas com deficiência no Brasil, representando 6,7 % da população nacional. Especificamente sobre as pessoas com deficiência auditiva, o percentual caiu de 5,1% para 1,1%.

Então, contata-se que a definição do modelo biomédico permanece em vigor nos momentos de classificações junto à previdência, por exemplo, o que dificulta o trabalho das

peessoas que realizam esse trabalho. Eles são obrigados a partirem desses critérios e desconsiderar as limitações sociais e implicações subjetivas do déficit sensorial no indivíduo (Leme, 2015). Nesse sentido, a pessoa com perda auditiva encontra dificuldades para se enquadrar dentro dos critérios exigidos.

### **1.3 A PERDA AUDITIVA**

Para ouvir, o som passa por um caminho auditivo em que levam ondas sonoras para o cérebro onde ocorre a interpretação e percepção do estímulo. Qualquer impedimento nesse caminho leva a uma diminuição na capacidade de escutar e entender a fala (Isaacson, 2010). De acordo com o Conselho Federal de Fonoaudiologia (2017), a deficiência auditiva pode ser classificada entre condutiva, neurossensorial ou mista. Cada uma refere a uma forma diferente de impedimento do caminho do som até a sua interpretação. Ela pode também ser, uni ou bilateral, ou seja, quando atinge um ou dois ouvidos. A perda auditiva pode ser congênita ou adquirida, nesse caso, quando a pessoa nasce com tal característica ou quando adquire ao longo da vida devido a alguma infecção, doença ou uso de medicamentos ototóxicos, por exemplo. E, para categorizar a intensidade da perda, a pessoa pode ter uma deficiência de grau leve, moderado, severo ou profundo, cada qual a partir da média tonal em que a pessoa é capaz de ouvir. Vale ressaltar que esse grau de perda pode ser progressivo, ou seja, pode ocorrer uma piora ao longo do tempo, portanto, é necessário sempre um certo cuidado no tratamento.

Através de exames audiológicos como a audiometria, os profissionais são capazes de auxiliar no processo de reabilitação ou tratamento dessa perda, de modo que possa estabilizar o grau da perda auditiva e diminuir os impactos sociais gerados pela má audição. Dependendo do grau da perda auditiva, é possível que exista o uso de tecnologias assistivas como os aparelhos de amplificação sonora individual (AASI) ou implantes cocleares. Essas tecnologias auxiliam no processo da transmissão do som e fornecem a possibilidade de uma escuta por esse meio, seja para aqueles que adquiriram a perda ao longo da vida, seja para os que já nasceram com a deficiência. Com isso, percebe-se que dentro da surdez, existe uma grande variedade de características e obstáculos que se diferem de acordo com cada caso.

### **1.4 A DIVERSIDADE SURDA**

Considera-se pessoa com deficiência auditiva toda pessoa que possui algum déficit na sua capacidade sensorial para ouvir, no entanto, a discussão sobre essa questão é bastante

controvertida, pois o entendimento do próprio conceito de deficiência é questionado pela comunidade surda, por exemplo.

De acordo com Loxe, Bergamo, Fernandes e Silva (2019), considera-se surda toda pessoa que tem a comunicação oral como sua principal barreira social, possui como língua nativa a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e se identifica com a cultura surda. Portanto, deficiente auditivo, ou DA, como usualmente falado, torna-se todo aquele surdo parcial e/ou usuário de aparelhos auditivos e oralizado, que possui o português como sua primeira língua.

No entanto, na legislação brasileira não se vê essa distinção. No Guia de Orientações Básicas na Avaliação Audiológica Básica do Conselho Federal de Fonoaudiologia (2017), não se encontra o termo surdo. Para a mesma, todos se encaixam como deficientes auditivos, independente do grau da perda auditiva. Em contraponto, de acordo com o Decreto nº 5.626 (2005), em seu artigo 2º, considera-se surdo ou pessoa surda, todos que possuem perda auditiva, no entanto, compreende e interage através da visão e possui a LIBRAS como principal componente da sua cultura.

Em algumas pesquisas brasileiras recém-publicadas (Castro, Viana, & Kawashita, 2019; Dias, Kuhn, & Lamb, 2019; Loxe et al., 2019; Marquete, Costa, & Teston, 2018) mostram que deficiente auditivo e surdo são tomados como sinônimos, sendo ambos, considerados usuários da Língua Brasileira de Sinais, portanto, parte da literatura sobre o assunto correlaciona a pessoa com deficiência auditiva com a LIBRAS, como a forma privilegiada de comunicação com esse público.

Nesse contexto, é necessário compreender que existe uma diversidade dentro do mundo da deficiência auditiva que é, muitas vezes, invisibilizada. Além dos surdos sinalizados, que são aqueles que usam a língua de sinais como língua materna, existem os surdos oralizados, que fazem leitura labial e falam como ou parecido com os ouvintes, os surdos bilíngues, que utilizam as duas formas de comunicação e, aquelas que utilizam algum tipo de prótese auditiva para auxiliar no seu processo de escuta, como os aparelhos de amplificação sonora individual (AASI) e implantes cocleares. Cada grupo desses apresenta suas estratégias comunicacionais, necessidades e particularidades para diminuir os impactos da perda auditiva e se incluir nas situações cotidianas.

Portanto, vê-se que esse conceito ainda se torna inconsistente na literatura, embora na cultura surda essa diferenciação seja pertinente. Como referenciado pela Nota Técnica 01/2018 (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, 2018), só se considera pessoa com

deficiência as que apresentam grande dificuldade ou não conseguem ouvir de forma alguma, todavia, onde se enquadrariam as pessoas respondentes como pequena dificuldade para escutar, que poderiam ser os usuários de próteses auditivas, por exemplo?!

Portanto, diante de tamanha diversidade e ausência de consenso, partimos para a busca de outra nomenclatura. Foi então que, a partir da literatura estrangeira, encontramos o termo denominado “people with hearing loss”, em português, pessoa com perda auditiva (Barker, Leighton, & Ferguson, 2017; Fok, Shaw, Jennings, & Cheesman, 2009; Héту, Getty, & Waridel, 1994; Isaacson, 2010; Jennings & Shaw, 2008; Shaw, Tetlaff, Jennings, & Southall, 2013; Southall, Jennings, & Gagné, 2011). Nessa nomenclatura encontramos alguns artigos que tratam do mesmo público-alvo dessa pesquisa: surdos oralizados, com um déficit auditivo de grau leve a severo, usuários ou não de aparelhos auditivos. Essas pessoas podem ser denominadas tanto como deficientes auditivos, como surdo parcial ou como pessoas com deficiência auditiva. No entanto, para alinharmos à literatura estrangeira essa pesquisa utiliza-se da nomenclatura “pessoa com perda auditiva” para seu título, e também “pessoa com deficiência auditiva” durante o texto, de modo que abranja o público-alvo escolhido.

## **1.5 A PESSOA COM PERDA AUDITIVA E O TRABALHO**

De acordo com o relatório da Relação Anual de Informações Sociais - RAIS (RAIS, 2018), no ano de 2018, as pessoas com deficiência corresponderam a 1% dos vínculos empregatícios, totalizando o número de 486.756 empregados. Contata-se que houve um aumento de 45,4 mil empregos em relação ao ano de 2017, que tinha uma participação de 0,91% das vagas preenchidas, seja pela Lei de Cotas ou não.

Nesse cenário, as pessoas com perda auditiva ocupam 18% desse total de empregados – 87.992 pessoas – um aumento de 5,76% em relação ao ano anterior (+4.796 pessoas). As pessoas com deficiência física ocupam a maior parte desses cargos, com 47,3%, a deficiência visual com 15,2%, a intelectual ocupa 8,9%, os reabilitados com 8,5% e 1,8% são preenchidas com aqueles que possuem mais de um tipo de deficiência. Com isso, percebe-se que a perda auditiva está entre os preferidos, ocupando o segundo lugar desse ranking (RAIS, 2018).,no entanto, nem todas as pessoas que possuem esse déficit podem se enquadrar como deficiente e ocupar as vagas destinadas/reservadas pela Lei de Cotas (Lei 8.213/1991).

Esse impasse ocorre devido as alterações introduzidas pelo Decreto nº 5.296/2004 (Brasil, 2004) na classificação de deficiência. De acordo com essa modificação, somente pessoas com perda auditiva bilateral com média tonal acima dos 41 decibéis (no caso, perda de

grau moderado a profundo) constatada por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz podem usufruir desse direito. Essa variação leva à exclusão de pessoas com perda unilateral em qualquer grau e/ou de grau leve, que possui uma média tonal entre 20 e 40 decibéis, em um ou dois ouvidos.

Em 2016, se discutia na Comissão dos Direitos Humanos sobre os critérios utilizados para considerar uma pessoa com perda auditiva como pessoa com deficiência a fim de que pudessem usufruir dos direitos. Essa discussão se baseava no fato de que anteriormente à LBI (Brasil, 2015), a deficiência era vista a partir do modelo médico, ou seja, considerava-se pessoa com deficiência somente aquelas que tinham média tonal a partir de 45 decibéis – considerada como grau moderado – nos dois ouvidos, ou seja, bilateralmente. Com isso, a adesão à lei se baseava em exames audiológicos. No entanto, com o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015) essa avaliação parte de um pressuposto biopsicossocial, ou seja, consideram aspectos além da estrutura ou funcionalidade do corpo, como fatores socioambientais, psicológicos e pessoais. Agora, a avaliação passa a ser realizada por uma equipe multiprofissional (Brasil, 2015). Com isso, sugere-se uma nova abordagem e compreensão da deficiência e seus efeitos. Porém, o modelo médico ainda predomina nas avaliações e perícias da deficiência, o que dificulta o resguardo dos direitos de pessoas que possuem perda leve (média tonal abaixo de 45 dBNA) ou surdez unilateral, pessoas essas que podem possuir dificuldades na sua comunicação e interação com os seus pares tanto quanto as com perda mais acentuada (Lima, Aiello, & Ferrari, 2011).

Diante desse quadro, recorreremos ao CENSO realizado pelo IBGE (2010). De acordo com esse instituto, existem 9,7 milhões de pessoas no Brasil com alguma dificuldade para ouvir. No estado de Minas Gerais e São Paulo, onde essa pesquisa ocorreu, existem mais de 553 mil pessoas que possuem grande dificuldade para ouvir (553.881 habitantes) e mais de 2,22 milhões de pessoas com alguma dificuldade (2.227.043 habitantes), totalizando mais de 2,78 milhões de pessoas que responderam que possui alguma ou grande dificuldade na pesquisa. Essa população analisada corresponde a 28% da população com dificuldades para ouvir no Brasil (9,7 milhões). Desse total, nos estados se divide igualmente entre homens e mulheres (mais de 1,39 milhão de pessoas são homens e 1,37 milhão de pessoas são mulheres). Porém, ao analisarmos a população ocupada, encontramos quase 360 mil trabalhadores com perda auditiva em Minas Gerais (359.445) e mais de 670 mil trabalhadores em São Paulo (672.870) — em ambos os estados, uma porcentagem de 37% das pessoas com perda auditiva. Em relação à

remuneração, em Minas Gerais, 88% dessa classe recebem até 3 salários-mínimos, enquanto em São Paulo, esse número cai para 79%, o que mostra a desvalorização das pessoas com deficiência no Brasil.

Diante desse cenário, percebe-se pelos dados informados, que as pessoas com perda auditiva, assim como as pessoas com deficiência enfrentam problemas sociais semelhantes para se inserirem e permanecerem no mercado de trabalho (Carvalho-Freitas, 2007). Porém, dentre as deficiências, as pessoas com perda auditiva estão entre as preferidas entre os gestores para ocupar as vagas da Lei de Cotas pois, em uma pesquisa realizada por Suzano (2011), os gestores acreditam que essas pessoas com perda auditiva exigem menos adaptações e são mais fáceis de serem aceitas socialmente (Ministério da Economia, 2019; Suzano, 2011).

Todavia, de acordo com estudos realizados em outros países, como Estados Unidos (Tye-Murray et al., 2009) e Canadá (Hétu, Getty, Beaudry, & Philibert, 1994; Hétu, Getty, & Waridel, 1994; Hétu, Riverin, Getty, Lalande, & St-Cyr, 1990), as pessoas com perda auditiva enfrentam obstáculos dentro do ambiente de trabalho. Essas pesquisas demonstram que quem possui um déficit auditivo encontra dificuldades para se incluir nos eventos corporativos como reuniões em grupos e treinamentos, bem como nas situações informais de trabalho. O preconceito e a estigmatização também fazem parte da realidade dessas pessoas. Mesmo que, em si, a deficiência possa ser invisível, ela acaba se tornando concreta e real a partir das dificuldades que vão surgindo durante a comunicação com os colegas de trabalho, que muitas vezes perdem a paciência ou duvidam da sua capacidade física e cognitiva para realizar determinadas tarefas.

Portanto, vê-se que as dificuldades da pessoa com perda auditiva são muitas vezes ignoradas ou desconhecidas pela sociedade, levando a uma estressante relação entre esse sujeito e o mundo ao seu redor.

## **1.6 OS PARÂMETROS DA INCLUSÃO**

De acordo com a Lei Brasileira de Inclusão (Brasil, 2015), consideramos que a inclusão só ocorre quando existe uma *participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições (p.1)* a todos, ou seja, quando uma minoria, por vez, excluída dos trâmites da sociedade, tem a possibilidade de agir de modo autêntico e em igualdade de oportunidade. De acordo com Carvalho-Freitas, Tette, Paiva, Nepomuceno e Silva (2018), para analisar a efetividade da inclusão em espaços laborais, é necessário compreender três parâmetros: ético normativo, parâmetros ambientais e organizacionais e parâmetros psicossociais.

De acordo com esses autores, o primeiro parâmetro – ético normativo – diz respeito a concepção de inclusão compartilhada predominantemente pela sociedade. A inclusão pode ser encarada como uma norma, ou seja, a partir da coerção do Estado, pela instituição de leis e medidas protetivas. Nessa visão, a inclusão é percebida como uma tentativa de evitar punições de sanções legais, em outras palavras, é realizada somente para cumprir a legislação. Em uma visão ética, a inclusão é percebida como uma forma de respeito à diversidade, de modo que exista uma igualdade de oportunidades a todos, sem distinção. Desse modo, a inclusão efetiva se dá somente quando isso se torna um valor, de livre consciência, sem ser necessário uma coerção da lei.

Os parâmetros ambientais e organizacionais se relacionam com as barreiras à acessibilidade que existem dentro do ambiente e impedem uma participação e atuação plena do profissional. Para delinear esse parâmetro, os autores sugerem a classificação de Sasaki (2010). De acordo com esse autor, existem seis tipos de barreiras que impedem uma inclusão efetiva no trabalho, educação ou lazer: (1) arquitetônicas e urbanísticas, (2) comunicacionais, (3) metodológicas, (4) instrumentais, (5) programáticas e (6) atitudinais.

Já os parâmetros psicossociais estão relacionados à vivência junto aos demais no ambiente de trabalho. Nessa dimensão são considerados os sentimentos de pertença, autonomia e singularidade, que se tornam a base do sentir-se incluído (Carvalho-Freitas et al., 2018). A visão de sentir-se pertencente ao grupo e lugar (Shore et al., 2011), a possibilidade de ser único e ser valorizado pelas suas características e atividades, assim como ser estimulado e atuar de acordo com a sua própria identidade (Jansen, Otten, van der Zee, & Jans, 2014) favorecem a inclusão das pessoas com deficiência no ambiente de trabalho.

Portanto, nessa pesquisa, serão consideradas as dimensões organizacionais e psicossociais, pois acredita-se que sejam efetivas para analisar a eficiência da inclusão a partir da visão das próprias pessoas com perda auditiva. Não será analisada a primeira dimensão (ético normativo) pois seria necessária uma pesquisa junto aos colegas de trabalho e, essa investigação se dá a partir do relato dos trabalhadores com deficiência.

## **2.OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

Compreender quais são as principais dificuldades de trabalhadores com perda auditiva e as principais estratégias dessas pessoas para a sua inclusão e diminuição das barreiras de acessibilidade no ambiente laboral.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- I. Identificar, do ponto de vista da pessoa com perda auditiva, as principais barreiras de acessibilidade no ambiente laboral;
- II. Compreender as principais estratégias desenvolvidas por elas para diminuição dos obstáculos encontrados;
- III. Investigar as formas de apoio organizacional para diminuir os impactos da perda auditiva.

### 3. MÉTODO ADOTADO

Foi realizado um estudo acerca da inclusão de pessoas com perda auditiva no ambiente de trabalho. A pesquisa teve cunho exploratório, devido à inexistência de artigos brasileiros voltados para a inclusão dessas pessoas no espaço laboral. A investigação também pode ser considerada descritiva, já que descreve as características de um público-alvo e possibilita estabelecer relações entre variáveis (Kauark, Manhães, & Medeiros, 2010).

A pesquisa foi realizada com indivíduos residentes em quatro cidades da região sudeste brasileira. De acordo com o CENSO 2010, essa região possui quase três milhões de pessoas que possuem alguma dificuldade para ouvir (IBGE, 2010). Essas cidades foram escolhidas devido à facilidade de contato do pesquisador, mostrando-se mais conveniente. Com isso, após a etapa de qualificação, foram entrevistadas 18 pessoas que possuem perda auditiva. Contudo, apenas 12 participantes se encaixaram nos critérios de inclusão considerados pela pesquisa: pessoas com perda auditiva de grau leve até moderadamente severa, entre 18 a 60 anos e com atuação no mercado de trabalho por mais de 5 anos, podendo estar desempregado até 2 anos no dia da realização da entrevista, conforme Quadros 1 e 2.

**Quadro 1** – Dados Gerais dos Participantes da Pesquisa

Caso	Idade	Sexo	Estado Civil	Escolaridade	Profissão	Etiologia	Grau	Tipo2	AASI
A	26	Feminino	Casado	Médio	Artesã	Congênita	Leve	Neuro	S
B	54	Masculino	Separado	Técnico	Mecânico	Adquirida	Moderad. Severa	Neuro	S
C	52	Masculino	Casado	Técnico	Eletricista	Congênita	Moderada	Neuro	S
D	49	Masculino	Solteiro	Superior	ADM	Congênita	Moderada	Neuro	S
E	34	Masculino	Solteiro	Médio	Mecânico	Congênita	Moderada	Condutiva	N
F	38	Feminino	Casado	Superior	Manicure	Congênita	Leve / Moderada	Mista	S
G	31	Feminino	Solteiro	Superior	Software	Congênita	Leve / Moderada	Condutiva	S
H	33	Feminino	Solteiro	Superior	Vendedora	Adquirida	Leve / Moderada	Mista	N
I	30	Feminino	Solteiro	Superior	ADM	Congênita	Moderada	Neuro	N
J	38	Feminino	Solteiro	Médio	ADM	Adquirida	Moderada	Condutiva	S
K	21	Masculino	Solteiro	Superior	Estoquista	Adquirida	Moderada	Condutiva	S
L	31	Feminino	Casado	Superior	Professora	Adquirida	Leve / Moderada	Condutiva	S

**Quadro 2 – Resumo dos Dados Gerais e Histórico Auditivo**

	<b>Resumo dos Dados Gerais</b>
A	A, mulher, de 26 anos, casada, com 1 filho. Sua perda auditiva é hereditária pelos genes paternos. Grau leve e Neurosensorial. Descobriu a perda com 16 anos ao iniciar suas aulas de violino. Trabalha com cursos online de artesanato há 2 anos e meio. Trabalhou como auxiliar de dentista e tocava violino.
B	B, homem, 54 anos. Acredita que sua perda foi adquirida devido ao trabalho (solda e ruído). Grau moderadamente severa em um lado e moderada em outro. Neurosensorial. Apresentou indícios de perda em 1986, porém só descobriu em 2009 ao fazer exame admissional. Diz não usar os AASI dentro do trabalho. Trabalha como mecânico há 8 anos numa bobinadora.
C	C, homem, 52 anos. Possui perda congênita. Grau moderado. Neurosensorial. Descobriu-a aos 15 anos ao fazer exame admissional para SENAI. Trabalha como encarregado do setor de elétrica numa bobinadora onde está há mais de 27 anos.
D	D, homem, 49 anos. Possui perda congênita e grau moderado. Neurosensorial. Descobriu sua perda auditiva há 3 anos na seleção de um concurso. Trabalha há 5 anos como assistente administrativo na Polícia Militar.
E	E, homem, 34 anos. Possui perda congênita de forma condutiva (má formação da orelha externa) e colosteatoma. Grau moderado. Não utiliza AASI. Trabalha como mecânico montador numa bobinadora onde está há 10 anos.
F	F, mulher, 38 anos. Possui perda auditiva mista e congênita. Perda leve em um ouvido e moderada em outro. Descobriu a perda devido às brigas em casa. Trabalha como manicure há 5 anos num salão de beleza.
G	G, mulher, 31 anos. Possui perda auditiva condutiva devido à otosclerose. Perda leve em um ouvido e moderada em outro. Descobriu a perda aos 30 anos ao utilizar fones de ouvido. Trabalha numa empresa como desenvolvedora de software há 3 anos.
H	H, mulher, 33 anos. Mista. Perda leve em um ouvido e moderada em outro. Possui perda auditiva adquirida por infecções no ouvido. Trabalhou como vendedora por 6 anos ao longo da vida. Não utiliza AASI. Atualmente está desempregada.
I	I, mulher, 30 anos. Possui perda moderada assim como os irmãos. Neurosensorial. Não se adaptou ao uso do AASI. Formada em Turismo, mas trabalha como recepcionista há 1 ano numa mineradora.
J	J, mulher, 38 anos. Adquiriu a perda auditiva devida a colosteatoma. Condutiva. Perda moderada. Trabalha como digitadora numa igreja.
K	K, homem, 21 anos. Adquiriu a perda devido ao antibiótico tomado aos 10 anos de idade. Condutiva e grau moderado. Trabalha como auxiliar de estoque há 2 anos numa empresa.
L	L, mulher, 31 anos. Adquiriu a perda auditiva devido às infecções no ouvido aos 13 anos. Perda leve em um ouvido e moderada em outro. Condutiva. Trabalha há 10 anos como professora.

Em relação aos procedimentos metodológicos, ao entrevistar os respondentes dessa pesquisa, o investigador tomou todos os cuidados necessários para compreender e entender o fenômeno vivido pela pessoa, visando não interferir ou inferir as respostas das perguntas elaboradas, cautelas essas expostas por Minayo (2010).

De acordo com Minayo (1994), a entrevista é a técnica de coleta mais usual em trabalho de campo, que utiliza a conversa entre dois ou mais interlocutores a fim de conhecer o objeto de pesquisa. Ela permite investigar sobre atitudes, sentimentos e valores, ou seja, apreender a percepção e a vivência do sujeito em meio às situações em que vive (Fraser & Gondim, 2004). Enfim, a entrevista determina-se pela interação entre pesquisador e pesquisados, em que se formulam perguntas ao entrevistado objetivando a coleta de informações sobre o objeto de pesquisa a partir da vivência e percepção do sujeito participante. No entanto, alguns cuidados foram tomados. Conforme Minayo (2010), essa forma de coleta é “*sempre umas situações de interação na qual as informações dadas pelos sujeitos podem ser profundamente afetadas pela natureza de suas relações com o entrevistador*” (p.114), portanto, coube ao pesquisador estabelecer, a todo instante, uma atitude de *epoché* e maturidade nessa interação, de modo que não confunda as suas vivências com a do entrevistado.

Para compreender de forma mais aprofundada sobre essas questões, utilizou-se o tipo semiestruturada. Minayo (2010) ressalta que essa categoria de entrevista “*combina perguntas fechadas e abertas, em que o entrevistado tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto, sem respostas ou condições prefixadas pelo pesquisador*” (p. 108).

Desta forma, a pesquisa foi desenvolvida com o uso de métodos qualitativos na construção e análises dos dados. A pesquisa foi realizada a partir de uma entrevista semiestruturada (Anexo 1), com perguntas pré-definidas de modo que o entrevistado pudesse responder livremente e o entrevistador conseguisse explorar as características dos elementos mostrados (Minayo, 2010). Logo, as entrevistas foram transcritas integralmente.

Por envolver seres humanos, faz-se necessário o respeito a todos os envolvidos. Assegurou-se que todo material produzido será direcionado para fins profissionais e de estudos, para que se possa transformar o conhecimento teórico em ações práticas, contribuindo com a melhoria da sociedade, em específico do contexto estudado no presente projeto. Assegurou-lhes também o direito de a partir do momento em que não se sentissem mais seguros em participar tivessem total liberdade para abandonarem a pesquisa. Os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (anexo 2) e tiveram suas identidades preservadas.

O projeto de pesquisa faz parte de um programa de investigações do Núcleo de Pesquisa em Acessibilidade, Diversidade e Trabalho (NACE), denominado “Exclusão-inclusão de pessoas com diferença funcional (deficiência)”, aprovado pelo Comitê de Ética da Instituição (CAAE – Plataforma Brasil: 94280318.5.0000.5151) em outubro de 2018.

Antes de iniciar as análises, foi elaborado uma planilha com os dados básicos dos respondentes coletados na entrevista, como idade, sexo, estado civil, características da perda auditiva (como grau, tipo e prevalência) e uso de aparelhos auditivos (vide quadro 1 e 2).

Para análise, o pesquisador baseou-se na análise de conteúdo e na categorização temática proposta por Bardin (2016). De acordo com esse autor, essa metodologia de análise é um conjunto de instrumentos metodológicos que visa analisar os discursos através da dedução e inferência, buscando interpretar e analisar o que está latente no discurso. Através dessa metodologia de análise, busca-se superar as incertezas, buscando a validação e generalização bem como, desvendar conteúdos e estruturas que demonstrem o sentido da mensagem.

Os procedimentos presentes na análise de conteúdo visam relacionar estruturas semânticas (significantes) com estruturas sociológicas (significados) dos enunciados e articular a superfície dos enunciados dos textos com fatores que determinam suas características. Esses movimentos analíticos visam dar consistência interna às operações, o que garante a validade das pesquisas. Com isso, a análise foi objetiva e sistemática, com regras preestabelecidas e diretrizes claras com conteúdo ordenado e integrado. A partir desse método, buscaremos identificar núcleos ou *clusters* de significação *à posteriori*, ou seja, identificamos analisamos e descobrimos os núcleos de sentido oriundos da produção das entrevistas, denotando assim, estruturantes de relevância, valores e referências presentes ou subjacentes no discurso, visando alcançar uma melhor compreensão do fenômeno. Identificamos as seguintes categorias: 1-barreiras comunicacionais, 2-barreiras atitudinais, 3-outras barreiras, 4-implicações subjetivas, 5-estratégias, 6-apoio organizacional, tendo sido elaborados quadros para facilitar o processo de análise, conforme Anexos 3, 4 e 5. A seguir será apresentado o artigo com o relato da pesquisa. O artigo será submetido a uma revista qualificada em um dos extratos A pela Capes. A definição da revista será realizada após a defesa, levando em consideração a avaliação dos membros avaliadores da banca de defesa de dissertação.

#### **4. ARTIGO – A Inclusão de Pessoas com Perda Auditiva no Ambiente De Trabalho**

##### **The Inclusion of People with Hearing Loss in the Labor Market**

### **RESUMO**

Pessoas com perda auditiva ocupam a segunda posição do quadro de funcionários contratados através da Lei de Cotas nas empresas brasileiras (RAIS, 2018). A presente pesquisa tem como principal objetivo identificar quais são as principais dificuldades desses trabalhadores, suas estratégias para a inclusão e diminuição das barreiras de acessibilidade no ambiente laboral, bem como, verificar a existência ou não do apoio da própria organização. Foram entrevistadas 12 pessoas com deficiência auditiva de grau leve a moderadamente severa bilateral, com idade entre 21 a 54 anos. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas, as quais foram transcritas integralmente e analisadas através do método categorial-temática. Os entrevistados relataram sentir dificuldade para ouvir em situações de ambientes barulhentos, reuniões grupais e também quando não existe uma entonação boa e direcionada por parte dos colegas de trabalho. Nessa relação, essas pessoas são alvo de brincadeiras e discriminações pela sua deficiência. Com isso, as pessoas com esse tipo de deficiência tendem a se inserirem no grupo, buscando estratégias para compreender a mensagem, mas tendem a desistir quando encontram muitas dificuldades. Diante desse cenário, somente três entrevistados relataram receber assistência da empresa em que trabalha. Portanto, mostra-se necessário a realização de sensibilizações dos colaboradores e adaptações nesses espaços para facilitar a inclusão dessas pessoas junto ao grupo de trabalho. Implicações práticas para a formação de profissionais de saúde são discutidas ao final do artigo.

**Palavras-chave:** inclusão; perda auditiva; emprego

### **ABSTRACT**

The people with hearing loss occupy the second position in the employe's schedule hired by the law of quotas in Brazilian companies (RAIS, 2018). This research has, as the principal goal, identifies the difficulties of these workers, their strategies to inclusion and decreases accessibility barriers in the work environment, besides verify the existence, or not, of support in the organization they work. In this research was interviewed 12 people with hearing loss of degree mild to moderately severe, all with bilateral loss, ages between 21 and 54. Semi-

structured interviews were carried out, immediately after being fully transcribed they were analyzed using the categorical-thematic method. Respondents reported having difficulty hearing in situations of noisy environments, group meetings and also when there is no good and directed intonation on the part of co-workers. In this relationship, these people are the target of games and discrimination due to their disability. Therefore, people with this type of disability tend to join the group, looking for strategies to understand the message, but tend to give up when they encounter many difficulties. In this sample, only three respondents reported receiving assistance from the company where they work. Therefore, it is necessary to raise the employee's sensitivity and adapt these spaces to facilitate the inclusion of these people in the workgroup. Practical implications for the training of health professionals are discussed at the end of the article.

**Keywords:** inclusion; hearing loss; employment

#### 4.1 INTRODUÇÃO

É consenso que o trabalho desempenha papel importante na vida do ser humano, seja em suas possibilidades de ação (Clot, 2006), seja para a construção de sua identidade social/profissional (Dubar, 2005). O contexto em que o trabalho se insere é marcado pela pluralidade, isto é, pela diversidade de indivíduos que se agregam neste espaço e, dentre as variadas categorizações das diferenças estão as pessoas que possuem perda auditiva.

De acordo com Organização Mundial da Saúde (World Health Organization [WHO], 2018), aproximadamente 5% da população mundial, ou seja, 466 milhões de pessoas em todo o mundo possuem deficiência auditiva de grau moderado a profundo. Em 2005 esse número estava em 278 milhões e acredita-se que, até 2050, esse número chegará à 900 milhões de pessoas. A perda auditiva representa cerca de 60% dos distúrbios da comunicação (American Speech-Language-Hearing Association [ASHA], 2019) e pode ser considerada a perda sensorial mais comum que atinge cerca de 10% dos adultos (Isaacson, 2010).

A perda auditiva pode se desenvolver devido diversos fatores, tanto genéticos hereditários quanto por problemas de saúde posteriores. Contudo, cabe ressaltar que algumas complicações durante a gravidez ou parto, tais como: infecções, baixo peso, asfixia, icterícia podem ocasionar a perda congênita (World Health Organization [WHO], 2018). Ao longo da vida, o sujeito pode adquirir a deficiência através de doenças infecciosas como meningite, sarampo ou caxumba, lesões cranianas, HIV (Morata, Bevilaqua, & Zeigelboim, 2010), rubéola

(Pupo, Balieiro, Souza, & Figueiredo, 2008) e pela exposição a ruídos de maneira excessiva e medicamentos ototóxicos (World Health Organization [WHO], 2018). Nesse sentido, é imperioso observar que outro importante fator passível de aumentar consideravelmente o número de pessoas que adquirem a perda auditiva ao longo da vida é o *envelhecimento* da população, já que com o decorrer da vida, a pessoa vai perdendo células ciliadas em seu ouvido, o que, por conseguinte, causa a diminuição da percepção sonora (Isaacson, 2010).

Tendo esse cenário por referência, verifica-se que a classe trabalhadora passa a se constituir, cada vez mais por pessoas com perda auditiva já que ela também permanece no trabalho por mais tempo de suas vidas (Shaw, Tetlaff, Jennings, & Southall, 2013) e são preferidas pelos gestores para adentrar nas empresas para cumprimento da lei de cotas, pois conforme seus gestores, exigem menor adaptação no ambiente de trabalho e uma maior aceitação social (Ministério da Economia, 2019; Suzano, 2011).

Ao analisar o relatório da Relação Anual de Informações Sociais de 2018 (RAIS, 2018), constata-se que a deficiência auditiva ocupa 18% das vagas ocupadas, representando o segundo subgrupo preferencial pelos empregadores, em função da Lei de Cotas no Brasil. No entanto, dentre a rotina de trabalho, essas pessoas encontram inúmeras dificuldades para realizar suas atividades com eficácia, pois, ao adentrar nas empresas, em grande parte delas são priorizadas pessoas que não necessitem que sejam feitas modificações estruturais no ambiente e na organização do trabalho (Suzano, 2011).

De acordo com a American Speech Language-Hearing Association (2019) a compreensão da linguagem falada para as pessoas com perda auditiva não se dá de forma plena, já que não escutam a própria voz. Além disso, elas também possuem dificuldades para compreender a fala em ambientes ruidosos, algumas confundem fonemas e sons, sendo necessário que os seus pares tenham uma fala mais articulada e direcionada para que se possa compreender o que dizem a elas (Pigatto, Klein, & Wisnesky, 2000).

Uma das possíveis consequências é o indivíduo se isolar e ter sentimentos de solidão e frustração, levando a introversão e dificuldades na interação afetivo-sociais, que enfraquece a autoestima e o desenvolvimento de competências adaptativas (Tabaquim et al., 2013). Nesse sentido, tem sido identificado que a perda auditiva pode ter diversos impactos na vida social e emocional do sujeito (Tabaquim *et al.*, 2013), principalmente no ambiente de trabalho, lugar que possui um importante papel para a construção identitária (Dubar, 2005).

Ao analisar a produção científica brasileira sobre a perda auditiva no ambiente laboral é possível encontrar pesquisas que indicam as consequências do ruído ocupacional e outros agentes externos em profissões, como no serviço militar (Barreto & Júnior, 2012), cirurgiões-dentistas (Salvi & Bastos, 2017), trabalhadores da construção civil (Santos, Silva, Luccia, Botelho, & Riva, 2017) e siderúrgicos (Ferreira, Oliveira, Meira, & Lacerda, 2012). Entretanto, não foi identificada nenhuma produção voltada à compreensão dos impactos psicossociais da perda auditiva no ambiente laboral, fato que se alterou ao analisarmos a literatura estrangeira.

De acordo com pesquisas internacionais (Jennings & Shaw, 2008; Reed, 2018; Shaw et al., 2013; Southall, Jennings, & Gagné, 2011; Tye-Murray et al., 2009), as pessoas com perda auditiva enfrentam dificuldades em nível ambiental, tecnológico, comunicacional e em avaliações profissionais. Essas pessoas possuem dificuldade para escutar em ambientes ruidosos (Pigatto et al., 2000) e, por isso, enfrentam problemas quando o local no qual laboram não possui boa acústica, quando são expostos a ruídos oriundos dos equipamentos e/ou do ambiente ou quando participam de reuniões com um grande número de pessoas. Muitos profissionais também trabalham com grande exposição ao ruído ocupacional e isso prejudica ainda mais a sua comunicação agravando sua perda auditiva (Tye-Murray et al., 2009).

No uso de tecnologias, muitos indivíduos possuem obstáculos consequentes ao uso de uma tecnologia assistiva, seja um aparelho de amplificação sonora individual (AASI) ou implantes cocleares (IC). Esses recursos não são totalmente adaptados para lidar com aparelhos eletrônicos como o telefone celular (Shaw et al., 2013) e não suprem as expectativas do usuário em sua eficácia de restaurar totalmente a audição (Barker, Leighton, & Ferguson, 2017).

Esses obstáculos geram impactos na comunicação da pessoa com perda auditiva que enfrenta dificuldades em compreender (e ser compreendida) durante a interação com o outro. Esses obstáculos se materializam quando falam muito rápido, muito baixo ou suave demais, assim como quando as pessoas que participam da relação de comunicação não possuem uma boa articulação na fala ou quando executam duas atividades ao mesmo tempo, como mexer no computador e conversar, não direcionando a sua fala às pessoas com perda auditiva (Shaw et al., 2013). Segundo Poker (2002), quando as pessoas tentam se comunicar com outras que possuem perda auditiva, simplificam as frases, omitem informações e isso reduz o acesso a informações do assunto exposto na conversa.

Nesse cenário, as pessoas com perda auditiva não compreendem com perfeição o mundo ao seu redor e isso impacta diretamente na construção da sua identidade pessoal e profissional

(American Speech-Language-Hearing Association [ASHA], 2019). Mesmo que de forma mais branda que outros tipos de deficiência, essas pessoas sofrem uma estigmatização ou discriminação devido à sua perda, já que muitas pessoas não possuem paciência para repetir (Reed, 2018) ou falar mais alto quando necessário. A perda auditiva também está associada com algum tipo de deficiência intelectual ou ao processo de envelhecimento (Dawes et al., 2015). Isso pode ser motivo para se questionar a competência da pessoa com essa deficiência. Outra possibilidade é que pode acontecer uma estigmatização no sentido de enquadrá-las como “mais frágeis psicologicamente” (Reed, 2018; Tye-Murray et al., 2009) e se desenvolver uma concepção de “piedade” em relação à pessoa pela deficiência que possui (Alhuzail & Lvinger, 2018).

Todas as dificuldades relatadas fazem com que estratégias sejam desenvolvidas por essas pessoas para diminuir o tamanho de suas desvantagens, sua estigmatização e estresse no trabalho, como evitar ambientes ruidosos e participar de *happy hour*, preferir a comunicação via e-mails ou face a face e a divulgação para o outro sobre a sua deficiência (Southall et al., 2011). Deixar de participar de eventos corporativos informais com seus pares, por exemplo, pode retardar a criação do vínculo com o seu grupo, dificultar a sua inclusão e afetar a possibilidade de crescimento profissional dessas pessoas.

De acordo com Tye-Murray *et al.* (2009), muitos indivíduos disseram que possuem dificuldades para se inserir e crescer profissionalmente e que lhe foram negadas promoções por causa da perda auditiva. Essa informação se correlaciona com diversas pesquisas a respeito da satisfação com aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho das pessoas com deficiência, quando se percebe que uma das categorias com menor satisfação de pessoas com deficiência no trabalho se trata justamente da oportunidade de crescimento profissional (Carvalho-Freitas, 2007a; Carvalho-Freitas, Silva, Farias, Oliveira, & Tette, 2013; Carvalho-Freitas, Marques, & Almeida, 2009; Cazini, 2013; Coutinho, França, Coura, Medeiros, & Aragão, 2017).

Diante desses obstáculos que interferem nas relações interpessoais dessas pessoas nesse ambiente, existe uma dependência das suas ações particulares para que a socialização organizacional ocorra. Isso pode criar um processo de paralisação, sobretudo se elas nunca tiveram experiências de trabalho anteriormente (Carvalho-Freitas, Toledo, Nepomuceno, Suzano, & Almeida, 2010). Dessa forma, o maior obstáculo para pessoas com deficiência auditiva se encontra nas barreiras comunicacionais e atitudinais que dificultam a plenitude da

relação com seus pares dentro do contexto organizacional e a acessibilidade e inclusão dessas pessoas no ambiente de trabalho.

Cabe ressaltar que a pessoa com perda auditiva possui demandas e obstáculos que divergem da pessoa com surdez total, já que as necessidades existentes dependem do grau de comprometimento da escuta e entendimento da fala e, portanto, as adaptações e necessidades são diferentes (Conselho Federal de Fonoaudiologia [CFFa], 2017).

Frente a esse cenário pretende-se realizar uma investigação que busca responder quais são as principais dificuldades de trabalhadores com perda auditiva e as principais estratégias dessas pessoas para a sua inclusão e diminuição das barreiras de acessibilidade no ambiente laboral entre trabalhadores brasileiros, considerando que a literatura sobre esse tema é predominantemente internacional.

Para referenciar teoricamente esse trabalho, serão utilizados os conceitos de perda auditiva; inclusão e acessibilidade dentro do contexto do trabalho e da inclusão de pessoas com deficiência nesses ambientes. Em seguida, serão apresentados o método adotado, os resultados, discussão e as considerações finais da pesquisa.

## **4.2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **4.2.1 A Perda Auditiva**

Para entender sobre a perda auditiva é preciso compreender o caminho que o som faz em nosso ouvido. De acordo com Isaacson (2010), os impulsos elétricos do som passam pelo canal auditivo externo e entram em contato com a membrana timpânica que vibra de acordo com o estímulo recebido movimentando os três ossos em cadeia que estão acoplados a ela. São os chamados martelo, bigorna e estribo. Logo, essa cadeia ossicular estimula o ouvido interno onde está a cóclea. Nessa estrutura possui um fluído, que ao receber o som, estimula a movimentação das células ciliadas. Essas células geram e enviam impulsos nervosos para o cérebro através do nervo coclear o que resulta na percepção do som. Nesse sentido, a perda auditiva se caracteriza pela perda de parte desse ciclo necessário à percepção sonora ou disfunção em qualquer uma dessas estruturas citadas.

Conforme a Classificação Internacional de Doenças [CID-10] (World Health Organization [WHO], 1997), a perda auditiva pode ser categorizada na sessão “Outros Transtornos do Ouvido” (H90 – H95), correspondendo especificamente às classificações H90 e H91. Conforme a CID-10, a perda auditiva pode ter inúmeras causas e tipos. Ela pode ser uni

ou bilateral quando afeta um ou os dois ouvidos, respectivamente. São classificadas como transtorno de condução, neurossensorial ou mista. A perda auditiva condutiva, acontece quando existe um bloqueio ou redução do som para o ouvido interno, ou seja, ocorrendo no ouvido médio. Esses são os casos de excessos de cera, infecção do ouvido externo, perfuração do tímpano, cistos, tumores e disfunção da cadeia ossicular. Já a perda auditiva neurossensorial é resultado de danos nas células ciliadas da cóclea devido a infecções, doenças e também por causas congênitas (Hear-it, 2019). Nesse tipo de perda, o único tratamento possível é o uso de aparelhos de amplificação sonora individual (AASI) ou implante coclear (IC) para suprir, em parte, o déficit existente na escuta. Já a perda auditiva mista é quando os dois fatores aparecem concomitantemente (Hear-it, 2019).

Além das causas e tipos de perda auditiva, podemos acrescentar a classificação a partir do grau da deficiência. O Guia de Orientações na Avaliação Audiológica Básica (Conselho Federal de Fonoaudiologia [CFFa], 2017), retrata que o grau da perda auditiva se relaciona com a habilidade do indivíduo em ouvir a fala. Desse modo, seja qual for a classificação da perda auditiva, o sujeito se encontrará numa situação prejudicial para habilidades de interação social por meio da conversação falada – o principal meio de integração social. Nas classificações “moderada” e/ou “severa”, o sujeito entende melhor quando olha a pessoa que fala, ou seja, a percepção auditiva está associada à sensação visual. Nesse caso, a leitura labial é essencial para o entendimento da fala e para facilitar a relação entre o sujeito e as demais pessoas.

Analisando os graus de perda auditiva – leve, moderada, moderadamente severa, severa e profunda – a surdez leve é quando existe uma média tritonal situada entre 20 e 40 decibéis (dBNA) e impede a pessoa de perceber igualmente todos os sons, não ouvindo a voz fraca e distante. A surdez moderada já é quando essa percepção do sujeito se situa entre 41 a 55 dBNA; ocorrendo então, uma dificuldade com fala em nível de conversação. Entre 56 a 70 dBNA – grau moderadamente severo – a fala deve ser forte para que o indivíduo entenda e dificulta a conversação em grupo. Na categoria severa, com média tonal entre 71 a 90 dBNA, há uma intensa dificuldade com a percepção da fala, fazendo com que o sujeito entenda somente fala gritada ou amplificada. Com média tritonal acima de 91 dBNA, o sujeito pode não entender nem a fala amplificada e depende exclusivamente da leitura labial ou outros meios de comunicação, como a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS (Conselho Federal de Fonoaudiologia [CFFa], 2017).

No entanto, em uma pesquisa realizada por Lima, Aiello e Ferrari (2011) com 343 adultos com deficiência auditiva, demonstram que, mesmo que sejam estatisticamente significativos (28,4%), os dados audiométricos possuem uma baixa correlação com a amplitude das limitações ou restrições de uma participação ativa na sociedade pelo indivíduo, ou seja, pessoas com diferentes graus de perda auditiva podem vivenciar dificuldades semelhantes no seu cotidiano. Essa diferença ocorre, pois as dificuldades vivenciais dependem também de fatores como a etiologia da perda, o tempo de privação sensorial, o acesso a dispositivos eletrônicos auxiliares da audição e a saúde da via neural (Glick & Sharma, 2020).

Sobre as principais dificuldades das pessoas com perda auditiva, além da perda sensorial, os danos chegam aos níveis linguístico, cognitivo, emocional, social, dentre outros, acarretando limitações na vida dos indivíduos com deficiência auditiva (Buffa, Lobato, Andrade, & Gomes, 2008). Em consonância, pesquisas atuais mostraram que algumas pesquisas associam a perda auditiva com a diminuição da capacidade de compreender o mundo, demência e depressão, seja em adultos ou idosos (Carpenter et al., 2019; Nirmalasari et al., 2017).

Nesse sentido, o AASI vem justamente para auxiliar na diminuição desse handicap auditivo. Esse equipamento é um recurso tecnológico que permite a amplificação dos estímulos sonoros, diminui as perdas sociais e pode melhorar as habilidades cognitivas do sujeito (Barker et al., 2017; Dawes et al., 2015). Essa tecnologia pode ser retro auricular (quando atrás das orelhas) ou intra-aural (quando dentro do canal auditivo). Mesmo com essa tecnologia para auxiliar na comunicação da pessoa com perda auditiva, muitas vezes, a percepção da compreensão da fala pelo sujeito, principalmente em ambientes ruidosos, não possui melhora imediata fazendo com que muitas pessoas se frustrem com a eficácia da tecnologia (Suman, Blasca, & Ferrari, 2008) Isso acontece devido as habilidades do processamento auditivo melhorarem de forma gradual ao longo do tempo de uso e treinamento auditivo em casos específicos. (Lunner, 2003).

Com o avanço tecnológico, os aparelhos vão contando com recursos e ferramentas extras e pode trabalhar junto com acessórios adicionais que aumentam a performance da tecnologia, como conectividade Bluetooth, internet ou Sistema FM. Esses acessórios são capazes de diminuir o ruído do ambiente, direcionar o alvo da audição e conectar-se a aparelhos eletrônicos, como TV e smartphones.

Ademais, em uma revisão de literatura levantada por Hogan, Reynolds e Byrne (2013), percebeu-se que a perda auditiva tem sido associada, também, a uma pior saúde física e mental quando se considera os fatores estressores do ambiente e a identidade social. Enfim, pode-se dizer que a pessoa com perda auditiva encontra inúmeras barreiras para incluir-se plenamente na sociedade e mundo ouvinte, o que afeta seu relacionamento também em situações de trabalho.

#### **4.2.2 O Trabalho e a Pessoa Com Deficiência**

De acordo com Marx (1983), o trabalho sempre fez parte do cotidiano humano, o que, segundo Clot (2006) é através dele que o homem constrói sua própria subjetividade. O trabalho é, na verdade, a relação entre o homem e a natureza, em que, por meio dos seus movimentos sobre a natureza externa a ele, acontece, transformação tanto do ambiente, quanto do sujeito (Marx, 1983). O trabalho torna-se, portanto, uma ação humanizadora, já que é aquilo que diferencia o homem dos outros animais, fornecendo sentido à vida, como símbolo de atualização e de realização ao proporcionar a vinculação de um sujeito a um grupo, e, deste modo, contribui para o desenvolvimento de habilidades e uma colabora para com o desenvolvimento da autonomia (Marx, 1983; Nohara, Acevedo, & Fiammetti, 2009).

Correspondendo a 6,7 % da população brasileira (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 2018), ao longo da história, as pessoas com deficiência foram vistas como incapazes e necessitadas de caridade, sendo, com frequência, excluídas da vida social, profissional e cultural (Carvalho-Freitas & Marques, 2007). A partir da implementação de leis que buscam inserir essas pessoas no ambiente laboral, percebe-se uma mudança significativa nas organizações de trabalho. Criado em 1991, a “Lei de Cotas” (Lei 8.213/91), estabelece em seu Artigo 93 que as empresas com cem (100) ou mais funcionários tenham, entre 2 a 5% de pessoas com deficiência ocupando cargos na organização. Mas, conforme os dados da Relação Anual de Informações Sociais 2018 (RAIS, 2018), apenas 1% do total dos vínculos empregatícios são ocupados por pessoas com deficiência, muito aquém do que a lei determina. No entanto, quando comparamos os dados do ano de 2018 ao ano anterior, vê-se que houve um crescimento de 10,3%, já que a participação no ano de 2017 era de apenas 0,91% (RAIS, 2018). A necessidade dessa legislação reside no fato da condição histórica e social de exclusão vivida pelas pessoas com deficiência, que conseqüentemente leva à falta de oportunidades de capacitação, bem como a baixa escolaridade. Ainda que não efetivamente atendida, a legislação

contribui para conquista do direito ao trabalho e maior visibilidade social das necessidades de pessoas com deficiência (Toldrá, 2009).

Através do crescimento do número de pesquisas acadêmicas sobre a inserção de pessoas com deficiência no trabalho, constatou a predominância de trabalhos manuais e mecânicos exercidos por essas pessoas (Suzano, Nepomuceno, Ávila, Lara, & Carvalho-Freitas, 2009). Esse tipo de trabalho, priva o homem da sua capacidade de tomar decisões sobre a sua forma de organizar o trabalho, gerando assim um esgotamento psíquico e sofrimento emocional (Clot, 2006).

Considera-se, pois, que ao mesmo tempo que pode gerar mal-estar e adoecimento, o trabalho é considerada uma dimensão importante para a construção da identidade (Clot, 2006; Dubar, 2005). De acordo com Schur (2002), o trabalho possibilita a interação social e eleva a participação ativa e política das pessoas com deficiência. No entanto, elas possuem certas necessidades adicionais para integração social nesses lugares quando comparada a pessoas sem deficiência e isso interfere significativamente em aspectos como: a relação interpessoal, a percepção dos seus pares em relação a seu desempenho e a sua possibilidade de ascensão profissional (Carvalho-Freitas, 2007).

Para compreendermos a inclusão das pessoas com deficiência na sociedade, e por conseguinte no trabalho, é necessário situá-la, também, em uma perspectiva histórica, pois as formas de se conceber a deficiência se modificou ao longo do tempo, sendo bastante dependentes das maneiras como a sociedade estava organizada e das formas de conhecimento disponíveis (Carvalho-Freitas & Marques, 2007). De acordo com Carvalho-Freitas e Marques (2007), pode-se perceber que a visão para com essas pessoas se modificou de uma perspectiva bastante pragmática, relacionada às possibilidades de sobrevivência de um povo e com explicações míticas, passando pela completa exclusão dessas pessoas em sociedades em que o modelo do homem ideal (perfeito) predominava; por explicações espirituais para o entendimento da deficiência; depois pelas premissas da normalidade, quando a medicina passou a ser a referência predominante do que se deveria ser considerado normalidade; até o momento atual em que questões relacionadas à diversidade e a inclusão das diferenças têm centralidade nas discussões, entendendo que a deficiência, para além da “lesão” ou limitação funcional, traz novas possibilidades de ser e estar no mundo para o cenário das discussões; e à sociedade é atribuído a responsabilidade pela deficiência, na medida em que oprime as pessoas e dão a elas a oportunidade de estarem no mundo apenas dentro dos padrões convencionados. Esses

pesquisadores defendem o argumento de que embora as diferentes concepções de deficiência sejam predominantes em um determinado período histórico, todas elas ainda estão presentes na atualidade, o que tem consequências nas possibilidades de trabalho dessas pessoas.

#### **4.2.3 Inclusão e Acessibilidade**

Para analisar a efetividade do processo de inclusão nos contextos de trabalho precisa-se considerar três dimensões (Carvalho-Freitas et al., 2018): o parâmetro ético e normativo; os parâmetros ambientais e organizacionais; e os parâmetros psicossociais. O primeiro parâmetro citado pelos autores é o ético e normativo. Esse aspecto, embasado em Hegel (2010), relata que, uma lei para que seja eficientemente cumprida, deve estar atrelada aos valores culturais de um país, caso contrário, ela sofrerá inúmeras dificuldades para atingir seus objetivos e se fazer real, pois estará associada apenas ao cumprimento de normas e regras, alheias ao que é considerado relevante para o povo. Com isso, essas leis vão tomando forma de atos de caridade ou de atos de evitação de punição (Carvalho-Freitas et al., 2018). A análise desse parâmetro auxilia a compreender em que medida a Lei de Cotas é apropriada pelas organizações de trabalho.

O segundo parâmetro, ambientais e organizacionais, se refere às condições de possibilidade de uma participação ativa das pessoas com deficiência no espaço em que vivem, por meio da minimização de barreiras à acessibilidade. De acordo com Sasaki (2010) existem seis principais barreiras que precisam ser extintas: (1) arquitetônica: eliminando barreiras físicas dos espaços, que pode limitar a livre circulação das pessoas com deficiência às edificações ou espaços públicos e/ou privados; (2) comunicacional: auxiliando na dificuldade da expressão ou recebimento de mensagens para que a comunicação seja realizada de forma plena, por meio da fala ou da escrita, em ambientes reais ou virtuais; (3) metodológica: sem barreiras quanto à metodologia e técnicas de estudos no mundo educacional, laboral ou de ação comunitária; (4) instrumental: sem barreiras nas ferramentas utilizadas na vida cotidiana, utilizando-se de tecnologias assistivas para melhor execução das atividades da vida diária, tal como o uso de próteses e órteses, por exemplo, (5) programática: sem obstáculos embutidos nas leis e medidas de políticas públicas, bem como das normas e regras empresariais formais e informais (Sasaki, 2009) e (6) atitudinais: Para Sasaki (2009) pode-se julgar como barreira atitudinal tudo que possa gerar uma tendência desfavorável para se sentir e se comportar, que gere marginalização e estigmatização, baseadas em preconceito e estereótipos.. Para conceituarmos, considera-se atitude a disposição favorável ou desfavorável perante um determinado objeto ou pessoa, podendo gerar comportamentos discriminatórios ou inclusivos,

sendo portanto acrescidos de elementos cognitivos e afetivos (Almeida & Ferreira, 2010; Neiva et al., 2004). De acordo com Dias, Carvalho-Freitas e Tette (2018), a barreira atitudinal é a principal geradora de todas as outras (arquitetônicas, comunicacionais, metodológicas e programáticas) pois todas surgem devido às atitudes a favor ou não do trabalho das pessoas com deficiência.

O terceiro parâmetro, o psicossocial, relaciona-se às experiências de contato entre pessoas com e sem deficiência. Nesse sentido são necessário considerar duas dimensões: (1) o fato da pessoa com deficiência sentir-se incluída, isto é, sua percepção de pertencimento ao grupo social ou de trabalho; a possibilidade de ser um ser singular e poder expressar com autenticidade as suas ideias e sua autonomia, isto é, sua capacidade de fazer julgamentos e ser moralmente imputável; bem como (2) as concepções de deficiência das pessoas com as quais convive, isto é, as crenças que as pessoas possuem sobre as possibilidades das pessoas com deficiência (Carvalho-Freitas et al., 2018). De acordo com Jansen, Otten, van der Zee & Jans (2014), para a pessoa se sentir incluída é necessário produzir um sentimento de pertença ao mesmo tempo que tem a possibilidade de exercer sua singularidade e autenticidade perante o grupo e até mesmo a concepção do grupo em relação a deficiência. Com isso, as características internas do grupo se tornam de extrema importância já que não é o indivíduo que se conecta ao grupo, mas sim, o grupo que inclui o indivíduo (Jansen et al., 2014).

Além disso, são indicados como relevantes para a compreensão da exclusão-inclusão a consideração de fatores contingenciais como a escolaridade/qualificação profissional das pessoas com deficiência; os tipos de deficiência; e os recursos necessário à garantia de acessibilidade para todos. São fatores que podem facilitar ou dificultar os processos de inclusão e oferecer justificativas para a não inclusão. Por último, Carvalho-Freitas et al. (2018) discutem a questão do binômio exclusão-inclusão como um processo marcado por conflitos de interesses dos grupos de maioria (sem deficiência) e minoria (com deficiência) que, dependendo das formas como esses conflitos são resolvidos ou relevados, tem-se situações que vão desde uma completa exclusão até uma efetiva inclusão.

## **4.3 MÉTODO**

### **4.3.1. Participantes da Pesquisa**

A seleção dos participantes se deu por conveniência devido à dificuldade de acesso a essas pessoas. Para localizar os possíveis participantes da pesquisa, buscou-se parceiras com

clínicas de fonoaudiologia voltados à saúde auditiva de duas cidades mineiras, também divulgamos em redes sociais, bem como buscamos indicações de pessoas próximas ao investigador e entrevistados. As entrevistas foram feitas presencialmente, em sua maioria e por videoconferência quando não havia a possibilidade de encontro.

Como critério de inclusão era necessário ter como língua materna e usual, o Português, com isso, ser um surdo oralizado, tendo como principal forma de comunicação a língua falada. Diante disso, era necessário que o participante tivesse o limiar auditivo entre leve, moderado ou moderadamente severo. Para investigar com maior propriedade os desafios dentro do mercado de trabalho, era necessário que a pessoa tivesse uma vivência maior que cinco anos dentro do mercado formal de trabalho.

Foram entrevistadas 18 pessoas, contudo, somente 12 pessoas se encaixavam nos critérios de inclusão dessa pesquisa. Com isso, o estudo foi realizado com essas 12 pessoas, todas com perda auditiva bilateral, entre o grau leve a moderadamente severo dos estados de Minas Gerais (9 respondentes) e São Paulo (3 respondentes). O número de entrevistados foi definido pelo critério de saturação, conforme Minayo (2017). Nesse caso, encerrou-se a busca por novas pessoas para entrevista quando se identificou que não estava aparecendo novas informações relevantes e associados ao objetivo da pesquisa.

Em relação ao gênero, foram entrevistados sete mulheres e cinco homens com idade entre 21 e 54 anos, com uma média de 36,4 anos. Quanto ao estado civil, sete participantes são solteiros, um divorciado e quatro casados. Quanto às características da perda, cinco pessoas adquiriram a perda auditiva devido a complicações ao longo da vida (durante a infância ou adolescência, vivendo há mais de 10 anos com a deficiência) e sete possuem a perda devido a aspectos congênitos. Em relação ao grau da perda auditiva, um participante possui perda bilateral leve, 4 possuem perda leve a moderada, 6 possuem perda bilateral moderada e um participante possui perda moderada a moderadamente severa. Quanto ao tipo de perda, cinco são de caráter condutiva, dois mistas e cinco neurossensorial. Todos os entrevistados possuem perda bilateral. Quanto ao uso de AASI, nove dos participantes relataram fazer uso da tecnologia, em um período entre 10 meses a 16 anos. Quanto ao não uso, um relatou que não utiliza os aparelhos devido à grande número de infecções ocorridas, outra devido à falta de adaptação e outra pela falta de acesso aos serviços de saúde. Em relação à profissão, diversos cargos foram ouvidos. Temos três participantes que trabalham como auxiliar administrativo,

dois mecânicos e, artesã, eletricista, estoquista, manicure, professora, desenvolvedora de software e vendedora, sendo uma pessoa cada.

### **4.3.2. Instrumentos e Procedimentos De Coleta De Dados**

Para coletar os dados dessa investigação, utilizou-se a entrevista semiestruturada, com questões relativas às dificuldades encontradas no trabalho, estratégias adotadas e possíveis suportes oferecidos pela organização, além de questões para a caracterização dos respondentes. Para a realização das entrevistas, tanto presencial quanto virtual, o local foi preparado previamente a fim de garantir o conforto físico e auditivo do participante. Para iniciar apresentou-se a pesquisa ao sujeito e seguiu-se com a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). As entrevistas foram gravadas em áudio e conduzidas atendendo aos preceitos éticos de realização de pesquisas com seres humanos. Posteriormente, as entrevistas foram transcritas integralmente para serem analisadas.

### **4.3.3 Procedimentos De Análise De Dados**

Para a análise dos dados foi empregado o método de análise temática categorial, da Análise de Conteúdo (Bardin, 2016). As entrevistas foram lidas e relidas, visando identificar as categorias que eram comuns à maioria das respostas. Com isso, classificamos em seis categorias, sendo elas: 1-barreiras comunicacionais, 2-barreiras atitudinais, 3-outras barreiras, 4-implicações subjetivas, 5-estratégias, 6-apoio organizacional. Para manutenção do anonimato dos participantes, cada participante foi identificado com uma letra.

Em função dos participantes viverem com a perda auditiva há mais de 10 anos (média: 22,4 anos), não foi feita a análise comparativa entre as pessoas que adquiriram a deficiência e pessoas que já nasceram com ela, pois entende-se que esse tempo decorrido facilita o processo de adaptação e convivência mais tranquila com a deficiência e portanto, vivências semelhantes (Santos & Carvalho-Freitas, 2019).

## **4.4 RESULTADOS**

### **4.4.1 Barreiras Comunicacionais**

Todos os 12 entrevistados relataram queixas em relação à fala dos colegas de trabalho seja em relação à entonação, obstáculos físicos que dificultem fazer leitura labial, distância, velocidade da voz e articulação da boca. Oito dos doze participantes, disseram ter dificuldades para ouvir quando a fala do outro é baixa ou sussurrada, seja pela maneira de falar da própria

pessoa ou cultura do ambiente de trabalho que valoriza a fala com uma entonação mais baixa, como nas clínicas médicas, por exemplo. Colocar as mãos na boca, ou falar de costas para o ouvinte também foram relatados como obstáculos físicos que impedem a compreensão da mensagem pela pessoa com perda auditiva. Conversar à distância ou em outros cômodos também são difíceis para essas pessoas, assim como interagir com alguém com uma fala muito rápida ou confusa. Confirma-se essas afirmações nas falas dos participantes como, por exemplo: “Tem pessoas que não mexem a boca para falar, aí fica difícil entender” (A) e “dependendo da pessoa que tiver conversando comigo, se for uma conversa muito arrastada eu perco a maior parte das palavras” (C).

Uma barreira comunicacional associada pelos participantes especificamente ao ambiente organizacional foi o barulho. Seja por conversas entre funcionários ou pelo ruído de equipamentos de trabalho, o entendimento da fala nesses momentos torna-se desafiador, como exposto por B em “igual eu tô aqui na sala aqui, conversando com você, tô escutando tudo, mas se liga um rádio aí já embola tudo aqui”.

Outra situação custosa para a pessoa com perda auditiva é quando a comunicação está intermediada por instrumentos como telefone fixo ou interfone. Oito dos 12 entrevistados relataram ter dificuldades nesses momentos. Percebe-se que esse comprometimento surge pelo fato dessas tecnologias terem sons baixos ou toque numa frequência sonora aguda (inaudível para muitos que possuem perda auditiva), ou até mesmo pela incompatibilidade do uso concomitante aos aparelhos auditivos. Aqueles que não relataram essa queixa foram trabalhadores que não utilizam esses instrumentos com frequência no ambiente de trabalho.

Também as conversas grupais informais de trabalho foram identificadas pelas pessoas com perda auditiva como dificultadoras da comunicação, como na fala exposta por G: “as vezes a gente tá num almoço ou lugar muito barulhento, fica difícil acompanhar a conversa” e por E: “se tiver muita gente falando, aí me atrapalha, aí eu não sei quem tá falando”.

Dessa forma, percebe-se que existem dois grandes obstáculos no processo comunicacional da pessoa com perda auditiva: (1) nas situações em que impedem uma boa leitura labial, seja pessoalmente ou pelo telefone, por exemplo e; (2) em conversas grupais. Essas situações são desafiadoras para as pessoas com perda auditiva principalmente quando as pessoas que ali estão não se atentam para a necessidade de uma fala mais clara, bem articulada e direcionada, gerando uma exclusão e marginalização dessas pessoas do círculo social.

#### 4.4.2 Barreiras Atitudinais

Em relação às barreiras atitudinais, nove dos doze entrevistados, relataram explicitamente que já enfrentaram situações de preconceito ou estigmatizações. Seis participantes relataram momentos em que foram alvo de estigmatizações por meio de brincadeiras. Comportamentos como esses estão relacionados (1) ao mal entendimento da fala: “igual no caso que eu tenho perda, a pessoa fala uma coisa e eu entendo outra, tem uns que até ri, faz gozação e tudo né?!” (B); ou (2) ao uso do AASI, como na fala de L: “(ficavam me zoando) ó, não mexe no aparelho dela não, se não ela vive no mundo da lua”; (3) ou associa-se a estereótipos da surdez, como dito por F: “as meninas mexiam comigo na rua, brincando comigo, conversando... (ela não escutava) aí eu não respondia, quando vê tinha outra cliente minha (que falava) ‘ah, ela é surda, não adianta falar com ela que ela não vai te responder não’”. Três respondentes relataram explicitamente passar por esse tipo de constrangimento.

Outro elemento que se fez presente em 33% dos entrevistados (4 respondentes) foram os comportamentos discriminatórios. Essas ações demonstram uma diferença de tratamento dentro do ambiente laboral devido à perda auditiva, como na situação demonstrada por K: “É meu primeiro emprego [...] e a gente percebe que há um tratamento diferenciado. Por exemplo: você sabe que ali tem uma frota de carros. Você vai me perguntar uma vez se eu já dirigi algum carro daqueles?! Nunca! Já teve necessidade de eu dirigir? Já! Eu precisava de um outro motorista pra *tá* dirigindo o carro, eu me ofereci e disseram que eu não podia. Eu e outro menino surdo, a gente nunca pôs a mão num carro para dirigir. Se o carro tiver na garagem e a gente precisar fazer um deslocamento de cinco metros de ré para precisar daquele espaço ali, não pode ligar o carro, tem que ser no freio de mão. É um tratamento diferenciado que a gente percebe”. Outro comportamento semelhante foi relatado por D: “quando a pessoa ou o chefe, te dá uma determinação de alguma coisa e você não compreende o que é pra fazer, eles automaticamente vão te dando tarefas menos complexas”.

K relatou também sobre a falta de oportunidade para crescer profissionalmente dentro da empresa: “E é um tratamento diferenciado também na questão de subir em cargo, eles acham que a gente não tem capacidade de... sei lá, fazer outra coisa. Eu por exemplo, (...) quando eu entrei aqui na (empresa) eu queria trabalhar na rua com instalação e tal, até hoje eu quero, se me aparecesse uma vaga eu aceitaria, porém, não sei... eu já pedi um monte de vezes e nunca fui chamado.”

Outro ponto analisado foi a falta de paciência dos colegas. Quatro entrevistados disseram que já enfrentaram situações que o outro perdeu a paciência com ele devido ao desafio comunicacional. Esse comportamento se demonstra expressivo por se relacionar à falta de compreensão do outro em relação aos desafios dessa deficiência. K relata uma situação: “tive uma vez uma discussão com meu gerente, porque foi na época que meu aparelho estragou, e aí eu *tava* só com um aparelho que eu tinha comprado. Aí ele *tava* com... *tava* me chamando e eu não estava entendendo que ele *tava* me chamando, *tava* bem distante. Aí ele achou ruim comigo, (achando) que eu estava fingindo, que não estava ouvindo, não sei o que... aí eu falei ‘*pera* aí, não é fingir é que eu não estava ouvindo não’. Aí eu tive que chegar lá em cima na psicóloga do Recursos Humanos e falar com ela pra chamar atenção dele porque não é assim que funciona. Porque com o outro lá, o menino que é surdo ele entende bem que ele não escuta, então não adianta chamar. Nesse dia específico eu já tinha falado que eu estava com dificuldade de ouvir e pedi pra ele, caso fosse me chamar e não ouvir, chegar mais perto, aí ele meio que sem paciência, não sei por que, se alterou. Ele falou que eu estava fingindo que não estava ouvindo, aí eu larguei pra lá.”

Como pode ser verificado nos extratos de falas acima, a atitude negativa perante as pessoas com perda auditiva gera vários tipos de consequências: (1) desqualificação, via humor e desconhecimento das barreiras causadas pela perda auditiva; (2) estigmatização pelo uso do aparelho auditivo; (3) impedimento de crescimento profissional, pela discriminação social; bem como (4) a exclusão da pessoa no ambiente de trabalho.

#### **4.4.3 Barreira Metodológica e Outras Barreiras**

Identificamos empiricamente, enquanto barreiras metodológicas, que, assim como nas conversas grupais informais, as reuniões grupais também são situações em que pessoas com perda auditiva encontram dificuldades. Quatro integrantes da pesquisa relataram terem problemas para ouvir nesses casos, como dito por G, por exemplo: “em reuniões que tem sala muito grande e muita gente, se estiverem falando sem microfone eu fico com uma dificuldade maior de entender”. Barreiras que bloqueiam a visão da boca ou a chegada do som ao ouvido também foram relatadas por três entrevistados. Como obstáculos foram citados o uso de máscaras, abafadores, fones de ouvido e filmadoras.

Outros obstáculos relacionados às barreiras instrumental e arquitetônico foram mencionados por alguns participantes da pesquisa. G relatou a falta de uma boa acústica nos auditórios e salas de reuniões, considerada aqui como barreira arquitetônica. A e B relataram

situações no ambiente de trabalho em que não são possíveis a utilização dos aparelhos auditivos devido à necessidade de uso de outro equipamento no ouvido ou ruído excessivo no ambiente, caracterizando-se como barreiras instrumentais.

#### **4.4.4 Estratégias**

Quando analisamos as estratégias desenvolvidas pelas pessoas com perda auditiva para contornar as situações de dificuldade na comunicação, podemos dizer que existem duas categorias de comportamentos (condutas ou ações desenvolvidas): integrativos e não-integrativos. Consideramos comportamentos integrativos aquelas exercidas pelas pessoas com perda auditiva que visam ser efetivas e assertivas na atividade, buscando a compreensão da mensagem. Já os comportamentos não-integrativos são aqueles que estão associadas ao distanciamento e despreço, ou seja, que não inserem a pessoa na situação enfrentada.

Dentre os comportamentos integrativos, 83,3% dos entrevistados relataram que possuem o hábito de pedir para que as pessoas repitam o que disseram quando não compreendem a mensagem, ou dão instruções ao outro sobre como ele pode falar para que ela própria entenda o recado. As orientações mais recorrentes são elevar a voz, melhorar a articulação da boca, manter contato visual e/ou não obstruir a visão da boca de modo que a fala saia de forma mais clara.

Outro comportamento integrativo encontrado nas entrevistas é a divulgação da perda auditiva. Seja ao ser admitido no trabalho ou quando encontra dificuldades para ouvir, 75% dos participantes relataram que buscam dizer ao outro sobre sua deficiência dentro e fora do ambiente de trabalho. “Desde que eu entrei na firma, eu já falei que tenho perda auditiva”, diz C.

O uso do AASI também pode ser classificado como uma estratégia integrativa. Dos 12 entrevistados, nove relataram fazer o uso da tecnologia. Mesmo relatando passarem por um difícil período de adaptação, mostra-se que o uso dessa tecnologia assistiva contribuiu para a diminuição das barreiras na comunicação no ambiente laboral. No entanto, somente um relatou utilizar-se de acessórios tecnológicos, nesse caso, para utilização dos aparelhos como fone de ouvido para o computador.

Outra estratégia apontada por 50% dos entrevistados, refere-se ao apoio de um ou mais colegas de trabalho no processo comunicacional. Seis participantes relataram que, muitas vezes, utiliza-se do outro para ser “seus ouvidos”, como que se o colega fosse o intermediador entre

ele e o outro que transmite a mensagem. “Quando eu não escuto muito bem, então eu pergunto alguém do lado ‘o que ele falou?’”, explica C.

Outras estratégias foram expostas pelos entrevistados como: se aproximar do mensageiro (5 respondentes), pedir a mensagem de forma escrita (2 respondentes), reportar ao RH as situações desagradáveis enfrentadas (2 respondentes) ou utilizar da vibração ou luz do celular ou telefone para perceber a chamada (2 respondentes), como na fala de B, por exemplo: “Porque eu vou falar pra você, eu não escuto um telefone desse tocar não. Sabe como é que eu uso o celular? [...] (pra) conversar com ele, eu escuto. Mas, pra mim, se eu tiver com ele no corpo, se ele não tiver no *vibracall*, ele vai ficar tocando a musiquinha o dia inteiro, e eu não (ouvir e não) vou atender”

Todavia, algumas vezes essas estratégias integrativas não obtêm sucesso e deixam de serem adotadas pela pessoa com perda auditiva, aderindo, portanto, estratégias não integrativas como desconsiderar ou relevar a situação enfrentada ou se isolarem. Dez participantes relataram que, ao pedir para o emissor da fala repetir o que disse e mesmo assim, ela continua não compreendendo a mensagem, essas tendem a fingir que entenderam ou, dependendo da circunstância, buscam se distanciar de situações e conversas em que possuem dificuldades de escutar. “*O cara falou alguma coisa e eu não entendi, ele repetiu, eu não entendi nada, aí ele repetiu, aí eu falei ‘ah, beleza, entendi’, continuei conversando, aí ele falou alguma coisa ‘ah, mas antes você não entendeu nada’, ‘ah, mas você também tava falando com o c\*, você tem que falar com a boca, né’*” conta G. Outra fala que demonstra essa realidade é a de C, que relata “*se eu não entendo o que as pessoas estão falando, eu não participo. Prefiro ficar no meu canto*”.

Outro comportamento não-integrativo comum entre 7 dos participantes, são as fugas ou esquivas das atividades laborais que exigem uma escuta atenta, ou o uso frequente do telefone, como enfatizada na fala de K: “quando eu entrei ali eu pedi para não trabalhar com telefone porque eu tinha muita dificuldade em casa” ou por C “eu não gosto de atender o telefone aqui não”.

O ocultamento da deficiência também foi classificado como comportamento não-integrativo. Três entrevistados relataram, explicitamente, que em algumas ocasiões preferem não divulgar a sua perda auditiva, receosos de olhares e julgamentos por parte dos colegas de trabalho.

Para lidar com as brincadeiras feitas pelos outros devido à sua dificuldade em ouvir, percebe-se que alguns preferem entrar na brincadeira, mesmo nesses momentos aparentemente constrangedores, como relatado por F: “na hora eu dava umas risadinhas, entrava na brincadeira, mas [me sentia] muito péssima”. Podemos classificar esse comportamento como não-integrativo pois ele não assegura o entendimento da mensagem.

No entanto, percebe-se que esse comportamento, assim como o “fingir que entendeu”, por mais que sejam não-integrativas, são estratégias de uma busca de pertencer àquele grupo – terceiro parâmetro da inclusão (C(Carvalho-Freitas et al., 2018).

Essa vontade de sentir-se pertencente ao grupo por meio dessa estratégia de “entrar na brincadeira”, mesmo que não seja com ou sobre elas, parece ser rotineira na vida de pessoas com perda auditiva. Analisamos, então, a fala de A: “as pessoas brincando e todo mundo começa a rir e eu rindo de quê? O que *ta* acontecendo que eu não entendi nada? [sorri](para eu não) ficar sendo a lerda da situação e eu acabo sim, em certas situações, rindo, fingindo’ que *tô* entendendo tudo. E virou uma coisa automática minha, que até hoje, mesmo quando eu estou com fone de ouvido e todo mundo sabe que eu não ouvi, se eu vejo pessoas conversando e rindo perto de mim, eu começo a rir automaticamente. Como seu eu tivesse entendido aquilo, mas assim, (eu falo)” “gente, eu não escutei, *to* com fone de ouvido. Não escutei nada do que vocês estão falando”, mas *tô* rindo porque vira uma coisa automática. Você acaba vendo uma necessidade de se encaixar na situação mesmo que você não participe dela, entendeu? Por causa da perda de audição, virou uma coisa automática minha de rir. Eu percebi isso nesse trabalho agora, eu nunca tinha percebido (antes).”

Para lidar com a zombaria, B expressa que busca avisar ao outro sobre a sua perda auditiva, pedindo um pouco mais de paciência: “tem gente que perde a paciência para conversar com a gente que tem perda auditiva [...] aí eu falo assim ‘você não pode perder a paciência comigo não [...] não tenho culpa porque eu não escuto direito””.

#### **4.4.5 Implicações Subjetivas**

Quando o ambiente ou a fala não são acessíveis às pessoas com perda auditiva ou quando elas enfrentam situações constrangedoras e discriminatórias, a obrigação de ter que realizar algumas dessas estratégias citadas anteriormente podem gerar diversas implicações subjetivas. Entende-se por implicações subjetivas os sentimentos e emoções mobilizados bem como seus impactos na inclusão e autonomia, pontos esses que caracterizam os parâmetros psicossociais da inclusão nas organizações.

Os sentimentos mais comuns entre os entrevistados foram o constrangimento e a vergonha – sete entre 12 participantes explicitaram isso. Segundo eles, muitas vezes é desagradável, vergonhoso ou constrangedor pedir ao outro para repetir mais de uma vez (comportamento integrativo), ou ter se afastar ou fingir que entendeu (comportamento não-integrativo), impressões essas que afastam ou marginalizam essas pessoas do grupo de trabalho. Vejamos a fala de B: “Faz de conta que alguém me chamou pra ir numa festa [...] eu não vou. Eu fico constrangido. Por que eu vou chegar lá e não vou conversar com eles, eu fico mais fechado, entendeu? Eu fico fechado [...] procuro ficar mais é afastado das outras pessoas por causa do meu problema auditivo.”

Cinco entrevistados também relataram sentir-se irritados ou estressados devida a perda auditiva. Essa exaustão se associa ao esforço adicional necessário para ouvir ou ter que pedir sempre ao outro para repetir. “Tem gente que conversa comigo e eu fico estressado, estressa demais... queria ouvir muito” diz E. Outros trechos que relatam esse sentimento são as falas de G: “[...] no meio de julho eu fui em um evento, né? De tecnologia, (pois) sou desenvolvedora. Estava (em uma palestra) em uma sala (que) não era tão grande. No dia anterior, eu tinha ido numa outra palestra num tamanho parecido (e) o pessoal estava de microfone e foi suave, mas nesse dia, eles decidiram não usar microfone. E nenhuma das apresentações foi de microfone. Eu fiquei inconformada porque eu não estava conseguindo ouvir absolutamente nada. Eu ainda não sabia o quanto eu não ouvia, não sabia o que era, mas eu também fiquei com muita vergonha de pedir pra falarem mais alto ou usar microfone, porque aparentemente todo mundo do lado estava ouvindo, e eu estava ‘como assim as pessoas estão ouvindo?’. Não dava pra ouvir nada e eu só consegui ouvir quando eu (me) sentei lá na frente. Mas foi assim, foi horrível, porque tinha o microfone lá e [...] nenhum palestrante usou o microfone, eu me senti jogando dinheiro atoa, fiquei nervosa... sai xingando muito (nas redes sociais). É horrível!”

Outro sentimento que, apesar de ser relatado em duas entrevistas, se mostra pertinente a exposição é a sensação de vulnerabilidade/fragilidade, ao exemplo de B que diz “eu sinto frágil sem minha audição”. Nessa análise, esses sentimentos demonstram acontecer anterior, concomitante ou posteriormente às estratégias adotadas, sejam elas integrativas ou não, já que essas interferem no comportamento laboral dessas pessoas. Quanto às brincadeiras, quatro participantes relataram que sentiram que estavam sendo excluídos do contexto nesses momentos, como dito por L: “eu me sentia rejeitada”.

#### 4.4.6 Apoio Organizacional

Quando questionados sobre a assistência do local de trabalho para diminuir os impactos da perda auditiva na atividade exercida, dos doze, sete participantes relataram não receber nenhum apoio organizacional, ao contrário de três, que disseram receber. Dois entrevistados falaram não existir necessidade de adaptações ou assistência.

Como apoio, dois participantes – ambos da mesma empresa – disseram que a organização oferece consultas ao otorrinolaringologista esporadicamente, como no caso de E, em que a instituição o leva anualmente para retirar o cerume acumulado em seu ouvido. Um entrevistado (B) relatou que nessa mesma empresa existe a inspeção de ruídos e considerou essa prática como benéfica para sua saúde auditiva.

G relatou que na sua empresa, após a sua reclamação junto aos Recursos Humanos, foi disponibilizado caixas de som e microfones para todas as salas grandes e estimularam o uso durante as reuniões e apresentações e, houve a contratação de uma empresa de consultoria para orientar os colaboradores sobre acessibilidade e inclusão.

Duas participantes (A e G) demonstraram que, a compreensão dos colegas de trabalho sobre os desafios da pessoa com perda auditiva é de extrema importância para diminuir os impactos dessa deficiência, como dito por A: “o pessoal que eu trabalhava tinha uma compreensão, sabia e entendia e aí quando eles percebiam que eu não tinha entendido, aí já tirava a máscara e falava um pouco mais alto para me ajudar a compreender”.

Como possibilidade de apoio, o telefone adaptado foi citado por 33% dos entrevistados, como na fala de L, que é professora: “um telefone adaptado, porque as vezes a gente acaba atendendo alguma ligação de pais ou alguma coisa que quer falar diretamente com a gente”. Com isso, vê-se que, mesmo que a atividade não envolva diretamente o uso de telefones torna-se relevante a adaptação desse equipamento.

Outro participante (B) disse que a atenção ao ruído ocupacional pode ser uma forma de ser assistido pela organização, e G aconselha um treinamento para auxiliar os seus colegas a falarem melhor em público. No quadro 3 é apresentado uma síntese dos principais resultados obtidos.

**Quadro 3 – Resumo dos Resultados Obtidos**

<b>Categoria</b>	<b>Principais resultados</b>
<b>Barreiras Comunicacionais</b>	- Todos relataram queixas em relação à fala dos colegas

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos disseram ter dificuldades para ouvir em ambientes barulhentos,</li> <li>- 66% explicitaram suas dificuldades para utilizar o telefone fixo ou interfones,</li> <li>- Conversas grupais informais também se mostram difíceis para entender.</li> </ul>
<b>Barreiras atitudinais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 75% dos entrevistados disseram que já enfrentaram situações de preconceito e estigmatizações,</li> <li>- Quatro respondentes relataram explicitamente situações em que foram alvo de comportamentos discriminatórios,</li> <li>- Dois participantes enfatizaram sua falta de oportunidade de crescimento profissional,</li> <li>- A falta de paciência dos colegas foi enfatizada em 75% das entrevistas.</li> </ul>
<b>Outras Barreiras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Em reuniões grupais e treinamentos, o não uso do microfone se mostra como uma barreira metodológica de trabalho,</li> <li>- A falta de uma boa acústica no auditório: barreira arquitetônica</li> <li>- Incompatibilidade dos AASI com os instrumentos de trabalho: instrumental</li> </ul>
<b>Estratégias Integrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 83,3% pedem o outro para repetir a fala ou instruem sobre como falar,</li> <li>- 75% divulgam a perda auditiva no trabalho,</li> <li>- Nove dos doze entrevistados usam os AASI,</li> <li>- 50% dos entrevistados utilizam o outro como seus ouvidos.</li> </ul>
<b>Estratégias Não-Integrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 83% dos entrevistados fingem que entenderam em determinadas situações,</li> <li>- Sete dos 12 participantes fogem ou se esquivam de atividades que exigem escuta atenta,</li> <li>- Três entrevistados não divulgam a perda auditiva.</li> </ul>

<b>Implicações Subjetivas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constrangimento</li> <li>- Vergonha</li> <li>- Isolamento</li> <li>- Irritação</li> <li>- Estresse</li> <li>- Impotência</li> <li>- Fragilidade</li> </ul>
<b>Apoio Organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Somente três disseram não precisarem de nenhuma adaptação</li> <li>- Outros três disseram ser assistidos pela organização.</li> </ul>

#### 4.5 DISCUSSÃO

Ao compararmos esses resultados notamos semelhanças com as pesquisas de Tye-Murray, Spry e Mauzé (2009), Pigatto, Klein e Wisnesky (2000), Shaw et. al (2013) e com o Guia de Orientações do Conselho Federal de Fonoaudiologia – CFFa (2017). Quanto às dificuldades, de fato, a pessoa com perda auditiva enfrenta dificuldades de compreensão quando a fala é baixa, sussurrada ou mal articulada, tal como para conversar ao telefone ou a distância. Como demonstra Tye Murray et al. (2009), os desafios enfrentados pela pessoa com perda auditiva se diferenciam conforme o ambiente, situação essa que se torna pertinente com essa pesquisa, pois percebe-se que de acordo com o trabalho, atividade e cargo da pessoa com perda auditiva, diferentes barreiras elas enfrentarão no ambiente laboral.

O Guia de Orientações do CFFa (2017) mostra que as pessoas com perda auditiva possuem dificuldades diferentes de acordo com o grau do deficit, como por exemplo, no caso da perda leve, existir dificuldade com fala fraca ou distante, e na perda moderadamente severa, haver obstáculos na compreensão de conversas grupais. No entanto, ao analisar esses fatos pelos participantes dessa pesquisa, essas dificuldades não parecem estar correlacionadas com o grau da perda, já que diversas pessoas com perda leve relataram dificuldades com diálogos em grupo, por exemplo.

Nossos resultados entram em consonância com o estudo realizado por Lima, Aiello e Ferrari (2011) que, ao correlacionar o grau de perda auditiva com o *handicap* (obstáculos/desvantagens) enfrentados por essas pessoas, encontrou uma correlação muito fraca

entre eles, ou seja, que as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com perda auditiva não estão tão relacionados aos seus limiares auditivos, mostrando que é necessário um envolvimento e compreensão complexa e integral da pessoa na relação com o meio em que vive.

Ao compararmos as estratégias estabelecidas pelos participantes dessa pesquisa, percebe-se que elas também foram relatadas na literatura estrangeira (Barker et al., 2017; Southall et al., 2011; Tye-Murray et al., 2009). Em consonância com esse estudo, tanto os comportamentos integrativos como os não-integrativos são citados. Quanto aos integrativos, observa-se que nessas pesquisas também existiram a prevalência da divulgação da perda auditiva (no artigo de Tye Murray (2009), 70% dos entrevistados relataram que falam sobre a deficiência para os colegas de trabalho enquanto em nossa pesquisa, esse número foi de 75%). Percebe-se que essa estratégia torna-se comum entre essas pessoas pois diminuem suas estigmatizações e consequências psicossociais (Tye-Murray et al., 2009) bem como o estresse ocupacional (Southall et al., 2011), ou seja, a interação entre a pessoa e os seus colegas de trabalho se torna mais fácil quando existe o conhecimento da deficiência (Tye-Murray et al., 2009). Outros comportamentos integrativos como (1) pedir para repetir, (2) dizer ao outro como falar, (3) usar o outro como ouvido e (4) pedir para que enviem a mensagem por escritos também foram mencionados na literatura estrangeira.

Quanto aos comportamentos não-integrativos, também se percebe semelhanças entre essa pesquisa e as demais internacionais analisadas. Assim como nessa pesquisa, Tye-Murray (2009) relata que as pessoas com perda auditiva tendem a fingir que entenderam a mensagem em determinadas situações, e também o Southall (2011) mostram que muitos se isolam, evitando participar de conversas em grupos e/ou em ambientes ruidosos, como em restaurantes, por exemplo. Já o ocultamento da perda auditiva também foi mencionada na revisão realizada por Barker, Leighton e Ferguson (2017), mostrando que essa atitude gera cada vez mais frustrações e obstáculos na interação cotidiana.

Southall (2011) expressa em sua pesquisa, que essa exposição da deficiência depende da situação em que a pessoa participa, analisando ali o custo x benefício dela, naquele lugar e momento; o grau de afiliação e sentimento de inclusão no ambiente; a hierarquia existente no local; a carga e importância da comunicação; os problemas que podem surgir devido à deficiência como a flutuação da capacidade de ouvir (em alguns dias se entende melhor que outros) e, o uso do AASI, que expõe visualmente a deficiência, com a utilização dessa tecnologia, desperta-se olhares curiosos e até mesmo, constrangedores.

Quanto ao uso dos aparelhos auditivos, percebe-se que, 86% dos entrevistados fazem uso da tecnologia. Assim como mostra a pesquisa de Lunner (2003), se vê que o uso deles auxilia para a melhora na compreensão da fala, no entanto, se diverge dessa mesma pesquisa pois muitos demonstraram ter dificuldades de distinguir a fala em ambientes muito barulhentos ou em reuniões corporativas. Essas habilidades se relacionam com o tempo de privação e adaptação do AASI, a prática de terapia junto ao fonoaudiólogo para melhorar as aptidões de processamento auditivo e o uso de acessórios como o sistema FM. Nesse cenário, torna-se importante considerar esses aspectos envolventes para melhorar a habilidade de compreensão da fala por parte das pessoas com perda auditiva.

Assim como relatado por Tye-Murray et al. (2009), parece existir também nos trabalhadores entrevistados nessa pesquisa, um senso de que a deficiência deve ser superada por ela mesma. No entanto, essa relação da própria pessoa com a deficiência e o meio em que ela está, faz com que ela opte pelo tipo de estratégia a ser adotada. A pessoa com perda auditiva, ela não tende a tomar a perda como impedimento para realizar ou participar de determinadas atividades no trabalho, mas tendem a desistir quando existe muito barulho ou algum outro impedimento que dificulte o entendimento do que acontece naquele local.

Passar por essas situações geram diversos sentimentos que caminham em direção oposta à inclusão dessas pessoas no ambiente de trabalho. Em consonância com os resultados de pesquisas internacionais (Barker et al., 2017; Jennings & Shaw, 2008; Southall et al., 2011; Tye-Murray et al., 2009), sentimentos como constrangimento, vergonha, irritação e fragilidade foram vivenciados por essas pessoas, tanto diante das barreiras comunicacionais quanto das atitudinais. Essa correlação entre as barreiras se torna explícito quando analisamos o caso de G no momento ela relata a falta do uso de microfone nas palestras de um evento empresarial. A atitude do ministrante perante a situação mostra a irrelevância da acessibilidade e desconsideração com as próprias pessoas do evento, portanto, nesse caso, a barreira comunicacional tornou-se uma barreira atitudinal, confirmando a afirmação de Dias, Carvalho-Freitas e Tette (2018) de que a barreira atitudinal é a principal geradora de todas as outras barreiras, uma vez que a disposição positiva ou negativa das pessoas implicará em decisões que podem manter ou minimizar as demais barreiras existentes. Crochik (2011) relata em seu estudo essa grande junção dessas barreiras na relação da pessoa com perda auditiva.

Também em relação às implicações subjetivas identifica-se consonância com os resultados de pesquisas internacionais (Barker et al., 2017; Jennings & Shaw, 2008; Southall

et al., 2011; Tye-Murray et al., 2009). O sentimento de constrangimento, vergonha, exclusão, estresse e vulnerabilidade foram igualmente encontradas nos artigos analisados mostrando que, nesses aspectos, os trabalhadores entrevistados experenciam sentimentos parecidos com os dos participantes das pesquisas de outros países.

No entanto, as brincadeiras/humor com a deficiência auditiva parecem acontecer principalmente com os trabalhadores brasileiros, pois esse aspecto não foi identificado nas pesquisas estrangeiras analisadas. Consta-se que as pessoas com perdas auditivas entrevistadas são expostas a brincadeiras e discussões que confrontam sua deficiência. As brincadeiras ocorrem, muitas vezes, pela falta de conhecimento dos colegas de trabalho dos obstáculos oriundos da perda auditiva e geram nesse ambiente, uma desqualificação e exclusão desses indivíduos. Diante dessa situação, por mais que o clima seja “engraçado e descontraído”, o humor depreciativo sobre as pessoas com perda auditiva é capaz de criar e/ou reforçar os estereótipos negativos e, a norma de tolerância à discriminação, acontece como uma forma de explicitar o preconceito existente naquele grupo social (Ford & Ferguson, 2004). Assim como expresso por Irigaray, Saraiva e Carrieri (2010), o humor torna-se um método de expressão “delicado”, a fim de ser cômico e menos agressivo, porém, auxilia na manutenção da discriminação social. Essas constatações são confirmadas por essa pesquisa, pois vê-se que essas atitudes não promovem a compreensão da mensagem e muito menos uma inclusão efetiva no ambiente de trabalho e desperta sentimentos de vergonha e constrangimento nas pessoas com perda auditiva ao lidar com essas situações discriminatórias.

A discriminação para com as pessoas com perda auditiva também se destaca pela diferença de tratamento e falta de crescimento profissional como expresso por alguns respondentes. Esse resultado se mostra condizente com a realidade das pessoas com deficiência de modo geral, no mercado de trabalho. Essas demonstram estar insatisfeitas quanto às suas oportunidades de crescimento dentro da empresa em que trabalham e percebem que as empresas não as consideram em seus planos de carreira (Assunção, Carvalho-Freitas, & Oliveira, 2015).

Quando relacionamos essa investigação com o terceiro parâmetro proposto por Carvalho-Freitas et al., (2018) destacamos sobre como o sentir-se incluído afeta diretamente o comportamento da pessoa com perda auditiva. A busca do sentir-se pertencente àquele lugar parece conduzir muitos comportamentos da pessoa com perda auditiva. Pode-se dizer que essas pessoas buscam, incansavelmente, se incluírem no ambiente em que estão, mas quando encontram dificuldades demais, tendem a desistir ou se isolarem. Esse sentimento de pertença

também interfere na divulgação da perda auditiva (Southall et al., 2011), que por sua vez, auxilia na diminuição das barreiras atitudinais e comunicacionais.

Percebemos também um outro fator capaz de minimizar os efeitos da perda auditiva: a paciência. Uma atitude favorável e paciente do outro para com a pessoa com perda auditiva é capaz de diminuir os impactos gerados pela dificuldade de compreensão da mensagem por parte do deficiente auditivo. Esses comportamentos empáticos são capazes de facilitar o processo de inclusão e conseqüentemente, uma identificação da pessoa com o grupo e o local de trabalho.

Ao compararmos essa pesquisa com outras brasileiras porém tendo como público-alvo os surdos totais (F. E. Dias, Kuhn, & Lamb, 2019; Loxe, Bergamo, Fernandes, & Silva, 2019), percebe-se que, assim como nessa investigação, as principais barreiras encontradas são as comunicacionais e atitudinais. Assim como mostra a pesquisa de Loxe et al. (2019), as pessoas com deficiência auditiva tendem a se incluírem nas situações mesmo com suas dificuldades enfrentando o preconceito, estigmatização e desqualificação, no entanto, tendem a desistir quando os desafios são intensos ou insuperáveis.

#### **4.6 CONCLUSÃO**

O presente estudo permitiu verificar que as pessoas com perda auditiva enfrentam inúmeros obstáculos para se inserirem, de fato, no ambiente de trabalho. Essas dificuldades se mostram em nível comunicacional – no entendimento da fala – e atitudinal – nas estereotípias e exclusões. Buscando contornar esses fenômenos, essas pessoas tendem a se esforçar para escutar e se inserirem ao meio, no entanto desistem quando as dificuldades são grandes ou insuperáveis. Esses empecilhos provocam sentimentos de raiva, estresse e exclusão, impedindo gradualmente o sentimento de pertencimento ao grupo de trabalho. Os resultados dessa pesquisa estão em consonância com as pesquisas estrangeiras, mostrando que as dificuldades, estratégias para driblar ou diminuir as barreiras e as implicações subjetivas são bem semelhantes, o que indica que a perda auditiva, independente do contexto, traz conseqüências para quem a possui, principalmente em contextos de trabalho.

Com essa pesquisa, mostra-se que para que o ambiente seja acessível e inclusivo para as pessoas com perda auditiva, a organização pode facilitar esse processo implicando e transformando todo o grupo de trabalho. Nesse sentido, a adoção de parâmetros organizacionais que auxiliem na verificação de barreiras à acessibilidade, e de parâmetros psicossociais que favoreçam a identificação das possibilidades de pertença, de expressão de ideias e de autonomia

se mostraram relevantes para compreender tanto o contexto das dificuldades, quanto as estratégias e as implicações subjetivas das pessoas com perda auditiva no trabalho.

Além disso, foi identificado que apesar das diferenças no grau da perda auditiva (leve, moderado ou moderadamente severo) os desafios são bastante parecidos. Esse achado mostra que são necessárias regulamentações da nova Lei Brasileira de Inclusão para serem feitas avaliações biopsicossociais que possam levar em consideração essas pessoas. No entanto, são necessárias novas investigações visto que essa pesquisa se concentrou em uma quantidade restrita de participantes, sendo todos da região sudeste do Brasil.

Como desdobramento prático, os resultados da presente pesquisa indicam a necessidade de realização de sensibilizações em todo o mercado de trabalho buscando informar aos trabalhadores brasileiros sobre os desafios e impactos da perda auditiva, de modo que as pessoas com essa deficiência possam exercer suas potencialidades e talentos em igualdade de oportunidades como as demais pessoas a sua volta. Dentro de cada organização com pessoas com perda auditiva é necessário promover a conscientização dos colegas de trabalho sobre os desafios oriundos da perda auditiva, de modo que possa facilitar a adesão de uma fala clara, precisa e direta facilitando uma boa leitura labial; adaptando aparelhos eletrônicos, como telefones e interfones; fazendo a intermediação da comunicação através mensagens escritas; a inclusão de legenda em vídeos institucionais e aqueles utilizados em treinamentos; promovendo o incentivo do uso do microfone em reuniões grupais e, principalmente, valorizando a paciência e compreensão dos colegas de trabalho quanto à dificuldade de ouvir dessas pessoas em situações informais e barulhentas. Esse apoio mostra-se de extrema importância para diminuir as barreiras enfrentadas por essas pessoas, a percepção das pessoas com perda auditiva sobre as suas barreiras é minimizada quando encontram pessoas com atitudes favoráveis em relação às suas dificuldades.

Diante desse cenário, revela-se que é necessário, também, uma atitude da própria pessoa com perda auditiva frente à sua situação. Divulgar a perda auditiva, dizer ao outro como falar, notificar às instâncias superiores de trabalho sobre suas dificuldades, são estratégias que podem facilitar o processo de inclusão dessas pessoas no ambiente laboral. Além disso, é necessário incluir na formação profissional de administradores, psicólogos, médicos, fonoaudiólogos e assistentes sociais, principalmente, conteúdos que versam sobre as pesquisas produzidas sobre as dificuldades das pessoas com perda auditiva no mundo do trabalho, para que esses profissionais possam construir suas ações levando-se em conta as necessidades dessas pessoas.

Outras pesquisas mais amplas, com enfoques quantitativos, necessitam ser conduzidas para verificar quais demandas são mais prevalentes nessa população e possíveis correlações com escolaridade, uso de aparelho auditivo, tipo de organização de trabalho, dentre outras.

#### 4.7 REFERÊNCIAS

- Alhuzail, N. A., & Levinger, M. (2018). Perpetual Silence, Not Silence for Moments: Hearing Loss of Children as Perceived by Hearing Bedouin Mothers. *Child and Adolescent Social Work Journal*, 35(4), 377–389. <https://doi.org/10.1007/s10560-018-0533-9>
- Almeida, S. P., & Ferreira, M. C. (2010). O impacto das atitudes frente às mudanças organizacionais nos comportamentos de cidadania. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 30(3), 492-504. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932010000300005&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932010000300005&script=sci_abstract&tlng=pt) doi: <https://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932010000300005>
- American Speech-Language-Hearing Association [ASHA]. (2019). Effects of Hearing Loss on Development. Recuperado de <https://www.asha.org/public/hearing/Effects-of-Hearing-Loss-on-Development>
- Assunção, R. V., Carvalho-Freitas, M. N. de, & Oliveira, M. S. de. (2015). Satisfação no trabalho e oportunidades de desenvolvimento da carreira entre profissionais com deficiência. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 15(4), 340–351. Recuperado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572015000400002](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572015000400002) <https://doi.org/10.17652/rpot/2015.4.556>
- Bardin, L. (2016). *Análise de Conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Barker, A. B., Leighton, P., & Ferguson, M. A. (2017). Coping together with hearing loss: a qualitative meta-synthesis of the psychosocial experiences of people with hearing loss and their communication partners. *International Journal of Audiology*, 56(5), 297–305. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/313567696\\_Coping\\_together\\_with\\_hearing\\_loss\\_a\\_qualitative\\_meta-synthesis\\_of\\_the\\_psychosocial\\_experiences\\_of\\_people\\_with\\_hearing\\_loss\\_and\\_their\\_communication\\_partner](https://www.researchgate.net/publication/313567696_Coping_together_with_hearing_loss_a_qualitative_meta-synthesis_of_the_psychosocial_experiences_of_people_with_hearing_loss_and_their_communication_partner) doi: <https://doi.org/10.1080/14992027.2017.1286695>
- Barreto, M. A. de S. C., & Júnior, F. B. (2012). Perda auditiva em militares expostos a ruído ocupacional. *Revista Eletrônica Gestão e Saúde*, 03(03), 1094–1108. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/317410002\\_Perda\\_auditiva\\_em\\_militares\\_expostos\\_a\\_ruído\\_ocupacional](https://www.researchgate.net/publication/317410002_Perda_auditiva_em_militares_expostos_a_ruído_ocupacional)
- Buffa, M. J. M. B., Lobato, C. C., Andrade, O. R. M., & Gomes, T. A. (2008). A Visão da Empresa em Relação ao Desempenho Profissional dos Funcionários com Surdez. *Serviço Social & Realidade*, 17(1), 197–223. Recuperado de <https://ojs.franca.unesp.br/index.php/SSR/article/viewFile/10/75>
- Carpenter, C. R., McFarland, F., Avidan, M., Berger, M., Inouye, S. K., Karlawish, J., Verghese, J. (2019). Impact of Cognitive Impairment Across Specialties: Summary of a Report From the U13 Conference Series. *Journal of the American Geriatrics Society*, 67(10), 2011–2017. <https://doi.org/10.1111/jgs.16093>

- Carvalho-Freitas, M. N. (2007). *A Inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras – Um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho*. Tese de Doutorado, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil.
- Carvalho-Freitas, M. N., & Marques, A. L. (2007). A Diversidade através da história: a inserção no trabalho de pessoas com deficiência. *Organizações & Sociedade*, 14(41), 59–78. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-92302007000200003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302007000200003)
- Carvalho-Freitas, M. N. de, Silva, L. M. da, Farias, S. P. M., Oliveira, M. S. de, & Tette, R. P. G. (2013). Comprometimento organizacional e qualidade de vida no trabalho para pessoas com e sem deficiência. *Psico-USF*, 18(1), 109–120. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712013000100012&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712013000100012&script=sci_abstract&tlng=pt) doi: <https://doi.org/10.1590/S1413-82712013000100012>
- Carvalho-Freitas, M. N. de, Tette, R. P. G., Paiva, A. de, Nepomuceno, M. F., & Silva, V. A. da. (2018). Dimensões de Análise da Inclusão no Trabalho de Pessoas com Diferença Funcional (Pessoas com Deficiência). *EnANPAD*, 1–16. doi: <https://doi.org/10.1002/anie.201006877>
- Carvalho-Freitas, M. N. de, Toledo, I. D., Nepomuceno, M. F., Suzano, J. de C. C., & Almeida, L. A. D. (2010). Socialização Organizacional de Pessoas com Deficiência. *RAE – Revista de Administração de Empresas*, 50(3), 264–275. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75902010000300003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902010000300003) doi: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902010000300003>
- Carvalho-Freitas, M. N., Marques, A. L., & Almeida, L. A. D. (2009). Pessoas com Deficiência : Comprometimento Organizacional , Condições de Trabalho e Qualidade de Vida no Trabalho. *Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia*, 2(2), 92–105. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712013000100012&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712013000100012&script=sci_abstract&tlng=pt)
- Cazini, J. (2013). *Qualidade de vida no trabalho de pessoa com deficiência: um estudo de múltiplos casos no setor industrial da cidade de Ponta Grossa* (Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Campus Ponta Grossa). Recuperado de [http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/1458/2/PG\\_PPGEP\\_M\\_Cazini%2CJanaina\\_2013.pdf](http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/1458/2/PG_PPGEP_M_Cazini%2CJanaina_2013.pdf)
- Clot, Y. (2006). *A Função Psicológica do Trabalho*. Petrópolis: Vozes.
- Conselho Federal de Fonoaudiologia [CFFa]. (2017). *Guia de Orientações na Avaliação Audiológica Básica*. Recuperado de <http://www.fonoaudiologia.org.br/cffa/wp-content/uploads/2013/07/Manual-de-Audiologia.pdf>
- Coutinho, B. G., França, I. S. X. de, Coura, A. S., Medeiros, K. K. A. S., & Aragão, J. da S.

- (2017). Qualidade de Vida no Trabalho de Pessoas com Deficiência Física. *Trabalho, Educação e Saúde*, 15(2), 561–573. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1981-77462017000200561&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1981-77462017000200561&script=sci_abstract&tlng=pt)
- Crochík, J. L. (2011). Preconceito e inclusão. *WebMosaica*, 3(1), 32–42. Recuperado de <http://www.seer.ufrgs.br/webmosaica/article/view/22359/12982>
- Dawes, P., Emsley, R., Cruickshanks, K. J., Moore, D. R., Fortnum, H., Edmondson-Jones, M., & Munro, K. J. (2015). Hearing Loss and Cognition: The Role of Hearing Aids, Social Isolation and Depression. *PLOS ONE*, 10(3). Recuperado de <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0119616> doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0119616>
- Dias, F. E., Kuhn, N., & Lamb, C. R. Z. (2019). Análise das oportunidades e desafios profissionais dos surdos em seu ambiente de trabalho: um estudo nos municípios de Santa Rosa e Horizontina/RS. *Revista Foco*, 12(3), 58. Recuperado de <http://revistafocoadm.org/index.php/foco/article/view/686> doi: [https://doi.org/10.28950/1981-223x\\_revistafocoadm/2019.v12i3.686](https://doi.org/10.28950/1981-223x_revistafocoadm/2019.v12i3.686)
- Dias, G. N., Carvalho-Freitas, M. N. de, & Tette, R. P. G. (2018). Evidências de validade do inventário de percepção de barreiras atitudinais no trabalho por pessoas com deficiência. *Estudos de Psicologia*, 23(3), 248–258. Recuperado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-294X2018000300005](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2018000300005) doi: <https://doi.org/10.22491/1678-4669.20180024>
- Dubar, C. (2005). *A socialização: construção das identidades sociais e profissionais*. São Paulo: Martins Fontes.
- Ferreira, D. G., Oliveira, G. L. de, Meira, A. L., & Lacerda, A. (2012). Efeitos auditivos da exposição combinada: interação entre monóxido de carbono, ruído e tabagismo. *Revista Da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia*, 17(4), 405–411. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1516-80342012000400007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1516-80342012000400007&lng=en&nrm=iso) doi: <https://doi.org/10.1590/S1516-80342012000400007>
- Ford, T. E., & Ferguson, M. A. (2004). Social Consequences of Disparagement Humor: A Prejudiced Norm Theory. *Personality and Social Psychology Review*, Vol. 8, pp. 79–94. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15121541> doi: [https://doi.org/10.1207/S15327957PSPR0801\\_4](https://doi.org/10.1207/S15327957PSPR0801_4)
- Fraser, M. T. D., & Gondim, S. M. G. (2004). Da fala do outro ao texto negociado discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. *Paidéia*, 14(28), 139–152. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-863X2004000200004](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2004000200004)
- Glick, H. A., & Sharma, A. (2020). Cortical Neuroplasticity and Cognitive Function in Early-Stage, Mild-Moderate Hearing Loss: Evidence of Neurocognitive Benefit From Hearing Aid Use. *Frontiers in Neuroscience*, 14, 93. <https://doi.org/10.3389/fnins.2020.00093>

- Hear-it. (2019). O que é deficiência auditiva? Recuperado de [www.hear-it.org/pt/deficiencia-auditiva](http://www.hear-it.org/pt/deficiencia-auditiva)
- Hegel, G. W. F. (2010). *Filosofia do Direito. Linhas Fundamentais da Filosofia do Direito ou Direito Natural e Ciência do Estado em Compêndio*. São Paulo: Loyola.
- Hogan, A., Reynolds, K. J., & Byrne, D. (2013). Identity, Social Position, Well-Being, and Health: Insights from Australians Living with Hearing Loss. *When Culture Impacts Health*, 95–104. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780124159211000099> doi:<https://doi.org/10.1016/B978-0-12-415921-1.00009-9>
- IBGE. (2010). *Censo Demográfico 2010: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência*. Rio de Janeiro. Recuperado de [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd\\_2010\\_religiao\\_deficiencia.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf)
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2018). *Releitura dos dados de pessoas com deficiência no Censo Demográfico 2010 à luz das recomendações do Grupo de Washington – Nota Técnica 01/2018*. 1–8. Recuperado de [ftp://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo\\_Demografico\\_2010/metodologia/notas\\_tecnicas/nota\\_tecnica\\_2018\\_01\\_censo2010.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2010/metodologia/notas_tecnicas/nota_tecnica_2018_01_censo2010.pdf)
- Irigaray, H. A. R., Saraiva, L. A. S., & Carrieri, A. de P. (2010). Humor e discriminação por orientação sexual no ambiente organizacional. *Revista de Administração Contemporânea*, 14(5), 890–906. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/rac/v14n5/v14n5a08.pdf> doi: <https://doi.org/10.1590/s1415-65552010000500008>
- Isacson, B. (2010). Hearing loss. *Medical Clinics of North America*, 94(5), 973–988. Recuperado de <https://utsouthwestern.pure.elsevier.com/en/publications/hearing-loss> doi: <https://doi.org/10.1016/j.mcna.2010.05.003>
- Jansen, W. S., Otten, S., van der Zee, K. I., & Jans, L. (2014). Inclusion: Conceptualization and measurement. *European Journal of Social Psychology*, 44(4), 370–385. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/260801523\\_Inclusion\\_Conceptualization\\_and\\_measurement](https://www.researchgate.net/publication/260801523_Inclusion_Conceptualization_and_measurement) doi: <https://doi.org/10.1002/ejsp.2011>
- Jennings, M. B., & Shaw, L. (2008). Impact of hearing loss in the workplace: raising questions about partnerships with professionals. *Work*, 30(3), 289–295. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18525152>
- Kauark, F. da S., Manhães, F. C., & Medeiros, C. H. (2010). *Metodologia da Pesquisa: Um guia prático*. Itabuna (BA): Via Litterarum Editora.
- Lima, I. I. De, Aiello, C. P., & Ferrari, D. V. (2011). Correlações audiométricas do questionário de handicap auditivo para adultos. *Rev. CEFAC, São Paulo*, 13(1), 496–503. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-18462011000300013](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462011000300013)

- Loxe, E. G., Bergamo, F. V. M., Fernandes, J. M., & Silva, W. R. B. (2019). A inclusão do surdo no mercado de trabalho formal. *Revista Formadores – Vivências e Estudos, Cachoeira-Bahia*, 12(1), 52–68. Recuperado de <http://funedi.edu.br/files/arquivosdenoticias/2013/resultadolibras/inclusaodosurdo.pdf>
- Lunner, T. (2003). Cognitive function in relation to hearing aid use. *International Journal of Audiology*, 42 Suppl 1, S49-58. Recuperado de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12918610>
- Marx, K. (1983). *O Capital* (5th ed.). São Paulo: Abril Cultural.
- Minayo, Maria Cecília de Souza. (2010). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde* (12th ed.). São Paulo: Hicitec.
- Minayo, Maria Cecília de Souza. (1994). *Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade* (21st ed.). Recuperado de <https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf> doi:<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Minayo, Maria Cecília de Souza. (2017). Amostragem e Saturação em Pesquisa Qualitativa: Consensos e Controvérsias. *Revista Pesquisa Qualitativa*, 5(7), 1–12. Recuperado de <https://editora.sepq.org.br/index.php/rpq/article/view/82/59>
- Morata, T. C., Bevilaqua, M. C., & Zeigelboim, B. S. (2010). Saúde auditiva, o vírus da imunodeficiência humana e a síndrome da imunodeficiência adquirida: uma revisão. *Rev. CEFAC, São Paulo*, 12(2), 678–684. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-18462010000400018](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462010000400018) doi: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/S1516-18462010005000052>
- Neiva, R., Garcia, R. O. S., Paz, T. D. A., Graças, M. D. A. S., De, V., & Actitudes, E. De. (2004). Validación de una escala de actitudes ante el cambio organizacional. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 20(1), 9–30. Recuperado de <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/f4552671f8909587cf485ea990207f3b>
- Nirmalasari, O., Mamo, S. K., Nieman, C. L., Simpson, A., Zimmerman, J., Nowranghi, M. A., Lin, F. R., Oh, E. S. (2017). Age-related hearing loss in older adults with cognitive impairment. *International Psychogeriatrics*, 29(1), 115–121. <https://doi.org/10.1017/S1041610216001459>
- Nohara, J., Acevedo, C. R., & Fiammetti, M. (2009). A vida no trabalho: as representações sociais das pessoas com deficiências. In M. N. de Carvalho-Freitas & A. L. Marques (Eds.), *O trabalho e as pessoas com deficiência: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico* (pp. 71–88). Curitiba: Juruá.
- Pigatto, C. S., Klein, E. T., & Wisnesky, R. do R. (2000). *Orientação Profissional no Contexto da Deficiência Auditiva*. Curitiba: Juruá.
- Poker, R. B. (2002). *Troca simbólica e desenvolvimento cognitivo em crianças surdas: uma proposta de intervenção educacional*. Tese de doutorado. UNESP, Marília.
- Pupo, A. C., Balieiro, C. R., Souza, R. De, & Figueiredo, L. (2008). Estudo retrospectivo de

crianças e jovens com deficiência auditiva: caracterização das etiologias e quadro audiológico. *Revista CEFAC*, 10(1), 84–91. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-18462008000100012](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462008000100012) doi: <https://doi.org/10.1590/S1516-18462008000100012>

RAIS - Relação Anual de Informações Sociais (2019) *Relatório 2018*. Recuperado de <http://www.rais.gov.br/>

Reed, H. (2018). *The Psychosocial Effects of Hearing Loss on Adults* (626th ed.; Honors Research Projects., Ed.). Recuperado de [http://ideaexchange.uakron.edu/honors\\_research\\_projects/626](http://ideaexchange.uakron.edu/honors_research_projects/626)

Salvi, K., & Bastos, A. S. M. (2017). Perda Auditiva Induzida por níveis de pressão sonora elevados em um Cirurgião-Dentista: Relato de caso. *Revista de Saúde*, 08(2), 7–10. Recuperado de <http://editora.universidadedevassouras.edu.br/index.php/RS/article/view/926/pdf>

Santos, A. C. M. dos, Silva, A. M. C. da, Luccia, G. C. P. de, Botelho, C., & Riva, D. R. Della. (2017). Desvantagem auditiva psicossocial e fatores associados em trabalhadores do setor da construção em Mato Grosso, Brasil. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 20(3), 501–513. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-790X2017000300501&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-790X2017000300501&script=sci_abstract&tlng=pt) doi: <https://doi.org/10.1590/1980-5497201700030012>

Santos, J. C., & Carvalho-Freitas, M. N. (2019). Processos psicossociais da aquisição de uma deficiência. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 39(e175434), 1–16. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932019000100131&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932019000100131&lang=pt)

Sasaki, R. K. (2009). Inclusão: Acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação (Reação)*, (12), 10–16. Recuperado de [https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI\\_-\\_Acessibilidade.pdf?1473203319](https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319)

Schur, L. (2002). The difference a job makes: The effects of employment among people with disabilities. *Journal of Economic Issues*, 36(2), 339–347. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/237784538\\_The\\_Difference\\_a\\_Job\\_Makes\\_The\\_Effects\\_of\\_Employment\\_among\\_People\\_with\\_Disabilities](https://www.researchgate.net/publication/237784538_The_Difference_a_Job_Makes_The_Effects_of_Employment_among_People_with_Disabilities)

Shaw, L., Tetlaff, B., Jennings, M. B., & Southall, K. E. (2013). The standpoint of persons with hearing loss on work disparities and workplace accommodations. *Work*, 46(2), 193–204. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24004807> doi:<https://doi.org/10.3233/WOR-131741>.

Southall, K., Jennings, M. B., & Gagné, J. P. (2011). Factors that influence disclosure of hearing loss in the workplace. *International Journal of Audiology*, 50(10), 699–707. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/51543560\\_Factors\\_that\\_influence\\_disclosure\\_of\\_hearing\\_loss\\_in\\_the\\_workplace](https://www.researchgate.net/publication/51543560_Factors_that_influence_disclosure_of_hearing_loss_in_the_workplace) doi: <https://doi.org/10.3109/14992027.2011.588963>

Suman, P., Blasca, W. Q., & Ferrari, D. V. (2008). Avaliação subjetiva da expectativa quanto

ao uso do aparelho de amplificação sonora individual: correlação com aspectos auditivos, sociais e econômicos. *Distúrbios Da Comunicação*. ISSN 2176-2724, 20(1), 107–114. Recuperado de <http://revistas.pucsp.br/index.php/dic/article/view/6674>

Suzano, J. de C. C. (2011). *Concepções De Deficiência E Percepção Do Desempenho Por Tipo De Deficiência: A Perspectiva dos Gestores (dissertação de mestrado)* (Universidade Federal de São João del-Rei).

Suzano, J. de C. C., Nepomuceno, M. F., Ávila, M. R. do C., Lara, G. B., & Carvalho-Freitas, M. N. de. (2009). Análise da produção acadêmica nacional dos últimos 20 anos sobre a inserção da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho. In *Trabalho e Pessoas com Deficiência: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico* (1st ed., pp. 23–42). Curitiba: Juruá.

Tabaquim, M. de L. M., Nardi, C. G. A., Ferrari, J. B., Moretti, C. N., Yamada, M. O., & Bevilacqua, M. C. (2013). Avaliação do desenvolvimento cognitivo e afetivo-social de crianças com perda auditiva. *Revista CEFAC*, 15(6), 1475–1481. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1516-18462013000600010&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1516-18462013000600010&script=sci_abstract&tlng=pt) doi:<https://doi.org/10.1590/S1516-18462013005000051>

Toldrá, R. C. (2009). Políticas afirmativas: opinião das pessoas com deficiência acerca da legislação de reserva de vagas no mercado de trabalho. *Revista Terapia Ocupacional*, 110–117. Recuperado de <http://www.revistas.usp.br/rto/article/view/14064> doi:<https://doi.org/10.11606/issn.2238-6149.v20i2p110-117>

Tye-Murray, N., Spry, J. L., & Mauzé, E. (2009). Professionals with hearing loss: Maintaining that competitive edge. *Ear and Hearing*, 30(4), 475–484. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19494776> <https://doi.org/10.1097/AUD.0b013e3181a61f16>

Organização Mundial da Saúde [OMS] (2003). *Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde - CID-10* (10th ed.; U. de S. Paulo, Ed.). São Paulo, SP.

World Health Organization [WHO]. (2018). Deafness and hearing loss. Retrieved February 20, 2019, Recuperado de <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nessa pesquisa, percebemos que o processo de inclusão no trabalho de pessoas com perda auditiva traz inúmeros desafios pois impacta diferentes parâmetros da inclusão. Quanto aos aspectos comunicacionais, as pessoas com perda auditiva enfrentam dificuldades para compreender a fala do outro quando ela está acelerada, baixa ou sussurrada e também nos momentos em que não é possível fazer leitura labial ou ambientes muito barulhentos ou grupais.

Na relação de trabalho, as pessoas com perda auditiva enfrentam diversas formas de exclusão e estigmatização como as brincadeiras depreciativas pela sua dificuldade de ouvir ou pelo uso dos aparelhos auditivos e a desqualificação do seu trabalho e da sua capacidade levam à falta de oportunidades de crescimento profissional. A falta de paciência dos colegas mostra-se relevante na pesquisa, ressaltando que, muitas vezes, as barreiras das pessoas com perda auditiva não são compreendidas pelos seus colegas de trabalho.

No entanto, buscando-se driblar essa marginalização, as pessoas com perda auditiva possuem e executam estratégias para sanar a dificuldade de ouvir, porém, podem desistir do conteúdo da mensagem ou se afastarem, mas continuam buscando pertencer àquela situação ou grupo de algum modo.

Essa pesquisa ressalta que, apesar das barreiras da comunicação que as pessoas com perda auditiva enfrentam no ambiente de trabalho não sejam conhecidas pela sociedade às vezes, não são conhecidas nem por elas próprias, já que, inicialmente muitos diziam não ter dificuldades e ao final, percebiam as barreiras e situações enfrentadas. Esse desconhecimento faz com que as necessidades dessas pessoas sejam ignoradas, como: o uso de um telefone adaptado, a utilização do microfone, o cuidado da fala bem articulada e clara, a importância de um ambiente silencioso e com boa acústica e sobretudo, a compreensão e a paciência dos colegas de trabalho para entender os desafios diários dessas pessoas, visto que existe uma oscilação da compreensão da fala dependendo da situação em que se encontram. O uso de acessórios, como o sistema FM, para aumentar o desempenho dos aparelhos auditivos em situações ruidosas ou reuniões e palestras também podem facilitar a compreensão da fala, e conseqüentemente, melhorar a inclusão da pessoa com perda auditiva nessas situações.

Como implicação prática dessa pesquisa, identifica-se a necessidade de as organizações considerarem os resultados da presente pesquisa para auxiliar na acessibilidade dessas pessoas no ambiente organizacional. Esse apoio mostra-se de extrema importância para diminuir as barreiras enfrentadas por essas pessoas, a percepção das pessoas com perda auditiva sobre as

suas barreiras é minimizada quando encontram pessoas com atitudes favoráveis em relação às suas dificuldades.

Enfim, com essa investigação, demonstramos como esses obstáculos afetam diretamente a inclusão das pessoas com perda auditiva no ambiente de trabalho, as estratégias e possibilidades de adaptações, no entanto, são necessários estudos posteriores que possam atingir um número maior de entrevistados, de caráter quantitativo, a fim de que atinja todo o território nacional, visto que essa pesquisa qualitativa foi realizada somente com participantes da região sudeste do país e possui todos os limites envolvidos na seleção de uma amostra por conveniência.

## 6. REFERÊNCIAS DA APRESENTAÇÃO

- Barker, A. B., Leighton, P., & Ferguson, M. A. (2017). Coping together with hearing loss: a qualitative meta-synthesis of the psychosocial experiences of people with hearing loss and their communication partners. *International Journal of Audiology*, 56(5), 297–305. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/313567696\\_Coping\\_together\\_with\\_hearing\\_loss\\_a\\_qualitative\\_meta-synthesis\\_of\\_the\\_psychosocial\\_experiences\\_of\\_people\\_with\\_hearing\\_loss\\_and\\_their\\_communication\\_partner](https://www.researchgate.net/publication/313567696_Coping_together_with_hearing_loss_a_qualitative_meta-synthesis_of_the_psychosocial_experiences_of_people_with_hearing_loss_and_their_communication_partner) doi: <https://doi.org/10.1080/14992027.2017.1286695>
- Brasil. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Recuperado de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm)
- Brasil. Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Recuperado de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/at02004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/at02004-2006/2004/decreto/d5296.htm)
- Brasil. Decreto 5.626, de 2 de dezembro de 2005. Recuperado de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm)
- Brasil. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Recuperado de <http://www.planalto.gov.br/at02015-2018/2015/lei/113146.htm>
- Carvalho-Freitas, M. N. de, Tette, R. P. G., Paiva, A. de, Nepomuceno, M. F., & Silva, V. A. (2018). Dimensões de Análise da Inclusão no Trabalho de Pessoas com Diferença Funcional (Pessoas com Deficiência). *EnANPAD*, 1–16. <https://doi.org/10.1002/anie.201006877>
- Carvalho-Freitas, M. N. (2007). *A Inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras – Um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho*. Tese de Doutorado, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil.
- Carvalho-Freitas, M. N., & Marques, A. L. (2007). A Diversidade através da história: a inserção no trabalho de pessoas com deficiência. *Organizações & Sociedade*, 14(41), 59–78. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-92302007000200003](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302007000200003)
- Castro, A. C. de, Viana, R. B. F., & Kawashita, I. M. S. (2019). Surdez e Deficiente Auditivo: uma reflexão a respeito da inserção dos mesmos. *Boletim Técnico*, 1(1). Recuperado de <https://boletimtecnico.ifsuldeminas.edu.br/index.php/BT/article/view/59>
- Conselho Federal de Fonoaudiologia [CFFa](2017). *Guia de Orientações na Avaliação Audiológica Básica*. Recuperado de <http://www.fonoaudiologia.org.br/cffa/wp-content/uploads/2013/07/Manual-de-Audiologia.pdf>
- Dias, F. E., Kuhn, N., & Lamb, C. R. Z. (2019). Análise das oportunidades e desafios profissionais dos surdos em seu ambiente de trabalho: um estudo nos municípios de Santa Rosa e Horizontina/RS. *Revista Foco*, 12(3), 58. Recuperado de

<http://revistafocoadm.org/index.php/foco/article/view/686>  
doi:[https://doi.org/10.28950/1981-223x\\_revistafocoadm/2019.v12i3.686](https://doi.org/10.28950/1981-223x_revistafocoadm/2019.v12i3.686)

- Fok, D., Shaw, L., Jennings, M. B., & Cheesman, M. (2009). Towards a comprehensive approach for managing transitions of older workers with hearing loss. *Work*, 32(4), 365–376. Recuperado de <https://content.iospress.com/articles/work/wor00849> doi: <https://doi.org/10.3233/WOR-2009-0849>
- Hétu, R., Getty, L., Beaudry, J., & Philibert, L. (1994). Attitudes towards co-workers affected by occupational hearing loss. I: Questionnaire development and inquiry. *British Journal of Audiology*, 28(6), 299–311. Recuperado de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7757030>
- Hétu, R., Getty, L., & Waridel, S. (1994). Attitudes towards co-workers affected by occupational hearing loss. II: Focus groups interviews. *British Journal of Audiology*, 28(6), 313–325. Recuperado de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7757031>
- Hétu, R., Riverin, L., Getty, L., Lalande, N. M., & St-Cyr, C. (1990). The reluctance to acknowledge hearing difficulties among hearing-impaired workers. *British Journal of Audiology*, 24(4), 265–276. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3109/03005369009076565> doi:<https://doi.org/10.3109/03005369009076565>
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2018). *Releitura dos dados de pessoas com deficiência no Censo Demográfico 2010 à luz das recomendações do Grupo de Washington – Nota Técnica 01/2018*. 1–8. Recuperado de [ftp://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo\\_Demografico\\_2010/metodologia/notas\\_tecnicas/nota\\_tecnica\\_2018\\_01\\_censo2010.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2010/metodologia/notas_tecnicas/nota_tecnica_2018_01_censo2010.pdf)
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2010). Amostra de pessoas com deficiência. Recuperado de <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/pesquisa/23/23612?localidade1=35>
- Isaacson, B. (2010). Hearing loss. *Medical Clinics of North America*, 94(5), 973–988. Recuperado de <https://utsouthwestern.pure.elsevier.com/en/publications/hearing-loss> doi: <https://doi.org/10.1016/j.mcna.2010.05.003>
- Jansen, W. S., Otten, S., van der Zee, K. I., & Jans, L. (2014). Inclusion: Conceptualization and measurement. *European Journal of Social Psychology*, 44(4), 370–385. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/260801523\\_Inclusion\\_Conceptualization\\_and\\_measurement](https://www.researchgate.net/publication/260801523_Inclusion_Conceptualization_and_measurement) doi:<https://doi.org/10.1002/ejsp.2011>
- Jennings, M. B., & Shaw, L. (2008). Impact of hearing loss in the workplace: raising questions about partnerships with professionals. *Work*, 30(3), 289–295. Recuperado de <https://content.iospress.com/articles/work/wor00696>
- Leme, M. E. S. (2015). *Deficiência e o Mundo do Trabalho* (1st ed.). Campinas, SP: Autores Associados.

- Lima, I. I. De, Aiello, C. P., & Ferrari, D. V. (2011). Correlações audiométricas do questionário de handicap auditivo para adultos. *Rev. CEFAC, São Paulo, 13*(1), 496–503. Recuperado de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-18462011000300013](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462011000300013)
- Loxe, E. G., Bergamo, F. V. M., Fernandes, J. M., & Silva, W. R. B. (2019). A inclusão do surdo no mercado de trabalho formal. *Revista Formadores – Vivências e Estudos, Cachoeira-Bahia, 12*(1), 52–68. Recuperado de [http://funedi.edu.br/files/arquivosde\\_noticias/2013/resultadolibras/inclusaodosurdo.pdf](http://funedi.edu.br/files/arquivosde_noticias/2013/resultadolibras/inclusaodosurdo.pdf)
- Marquete, V. F., Costa, M. A. R., & Teston, E. F. (2018). Comunicação com pessoas com deficiência auditiva na perspectiva dos profissionais de saúde. *Revista Baiana de Enfermagem, 32*. Recuperado de <https://portalseer.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/24055>  
doi:<https://doi.org/10.18471/rbe.v32.24055>
- RAIS - Relação Anual de Informações Sociais (2019) *Relatório 2018*. Recuperado de <http://www.rais.gov.br/>
- Reed, H. (2018). *The Psychosocial Effects of Hearing Loss on Adults* (626th ed.; Honors Projects., Ed.). Recuperado de [http://ideaexchange.uakron.edu/honors\\_research\\_projects/626](http://ideaexchange.uakron.edu/honors_research_projects/626)
- Sasaki, R. K. (2010). *Inclusão: Construindo uma sociedade para todos* (8th ed.). Rio de Janeiro: WVA.
- Shaw, L., Tetlaff, B., Jennings, M. B., & Southall, K. E. (2013). The stand point of persons with hearing loss on work disparities and workplace accommodations. *Work, 46*(2), 193–204. Recuperado de <https://content.iospress.com/articles/work/wor01741>doi:  
<https://doi.org/10.3233/WOR-131741>
- Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Holcombe Ehrhart, K., & Singh, G. (2011). Inclusion and Diversity in Work Groups: A Review and Model for Future Research. *Journal of Management, 37*(4), 1262–1289. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0149206310385943>  
doi:<https://doi.org/10.1177/0149206310385943>
- Southall, K., Jennings, M. B., & Gagné, J. P. (2011). Factors that influence disclosure of hearing loss in the workplace. *International Journal of Audiology, 50*(10), 699–707. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.3109/14992027.2011.588963>  
doi: <https://doi.org/10.3109/14992027.2011.588963>
- Suzano, J. de C. C. (2011). *Concepções De Deficiência E Percepção Do Desempenho Por Tipo De Deficiência: A Perspectiva dos Gestores (Dissertação de mestrado)*(Universidade Federal de São João del-Rei).
- Tye-Murray, N., Spry, J. L., & Mauzé, E. (2009). Professionals with hearing loss: Maintaining that competitive edge. *Ear and Hearing, 30*(4), 475–484. Recuperado de <https://insights.ovid.com/crossref?an=00003446-200908000-00010>  
doi:<https://doi.org/10.1097/AUD.0b013e3181a61f16>

## 7. ANEXOS

### ANEXO 1 – ROTEIRO DE ENTREVISTA

- 1) Conte-me um pouco sobre como você adquiriu a perda auditiva.
- 2) Você se considera uma pessoa com deficiência? Como você se vê? Como você acha que as pessoas o veem?
- 3) Existem situações em que você não consegue ouvir totalmente? Como você se sente?
- 4) Quais efeitos a perda auditiva gera para você no seu ambiente de trabalho? Como você lida com isso? (na realização do trabalho, com chefias e colegas de trabalho)
- 5) A empresa em que você trabalha oferece auxílio e assistência para diminuir os impactos da perda?

#### DADOS DO PARTICIPANTE

Idade: \_\_\_\_\_ anos ( \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ )

Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

Estado Civil: ( ) solteiro ( ) casado ( ) separado ( ) divorciado ( ) viúvo

Tempo que convive com a perda auditiva: \_\_\_\_\_

Características da perda:

I – ( ) leve, ( ) moderada, ( ) moderadamente severa, ( ) severa, ( ) profunda

II – ( ) congênita, ( ) adquirida

III – ( ) condutiva, ( ) neurosensorial, ( ) mista

IV – ( ) unilateral, ( ) bilateral

Essa perda foi constatada em exames audiométricos? ( ) sim ( ) não

Tecnologias de apoio: ( ) AASI, ( ) IC, ( ) Outro, ( ) não faz uso

Se sim, há quanto tempo? \_\_\_\_\_

Profissão atual e anteriores: \_\_\_\_\_

Número de empregos que já teve: \_\_\_\_\_

Média de permanência nos empregos: \_\_\_\_\_

Tempo de permanência no emprego atual: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

**ANEXO 2****TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO****TERMO DE ESCLARECIMENTO**

Você está sendo convidado(a) a participar do estudo *A INCLUSÃO DE PESSOAS COM PERDA AUDITIVA NO MERCADO DE TRABALHO*. Os avanços nesta área ocorrem através de estudos como este, por isso a sua participação é importante. O objetivo deste estudo é investigar quais os impactos da perda auditiva na inclusão junto à equipe de trabalho.

Caso você participe, será necessário participar de uma entrevista livre com algumas perguntas pré-selecionada.

- Há riscos ou desconfortos no estudo. Os desconfortos que podem ocorrer será você se sentir cansado ou sem motivação para responder as perguntas da entrevista que será gravada e transcrita posteriormente
- Você poderá ter todas as informações que quiser e poderá não participar da pesquisa ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem prejuízo no seu atendimento. Pela sua participação no estudo, você não receberá qualquer valor em dinheiro, mas terá a garantia de que todas as despesas necessárias para a realização da pesquisa não serão de sua responsabilidade. Seu nome não aparecerá em qualquer momento do estudo, pois você será identificado com um número.

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE, APÓS ESCLARECIMENTO**

Eu, \_\_\_\_\_,  
(nome do voluntário(a)) li e/ou ouvi o esclarecimento acima e compreendi para que serve o estudo e qual procedimento a que serei submetido. A explicação que recebi esclarece os riscos e benefícios do estudo. Eu entendi que sou livre para interromper minha participação a qualquer momento, sem justificar minha decisão e que isso não afetará meu tratamento. Sei que a entrevista será gravada e transcrita posteriormente. Sei, também, que meu nome não será divulgado, que não terei despesas e não receberei dinheiro por participar do estudo. Eu concordo em participar do estudo.

\_\_\_\_\_, ...../...../.....

Assinatura do voluntário: \_\_\_\_\_

Documento de identidade: \_\_\_\_\_

---

Eduardo Mendes Martins da Costa – *Pesquisador responsável*

Em caso de dúvida em relação a este documento, você pode entrar em contato com a Comissão Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Federal de São João del-Rei – [cepes@ufsj.edu.br](mailto:cepes@ufsj.edu.br) / (32) 3379-2413.

E-mail para recebimento do certificado: \_\_\_\_\_

## ANEXO 3

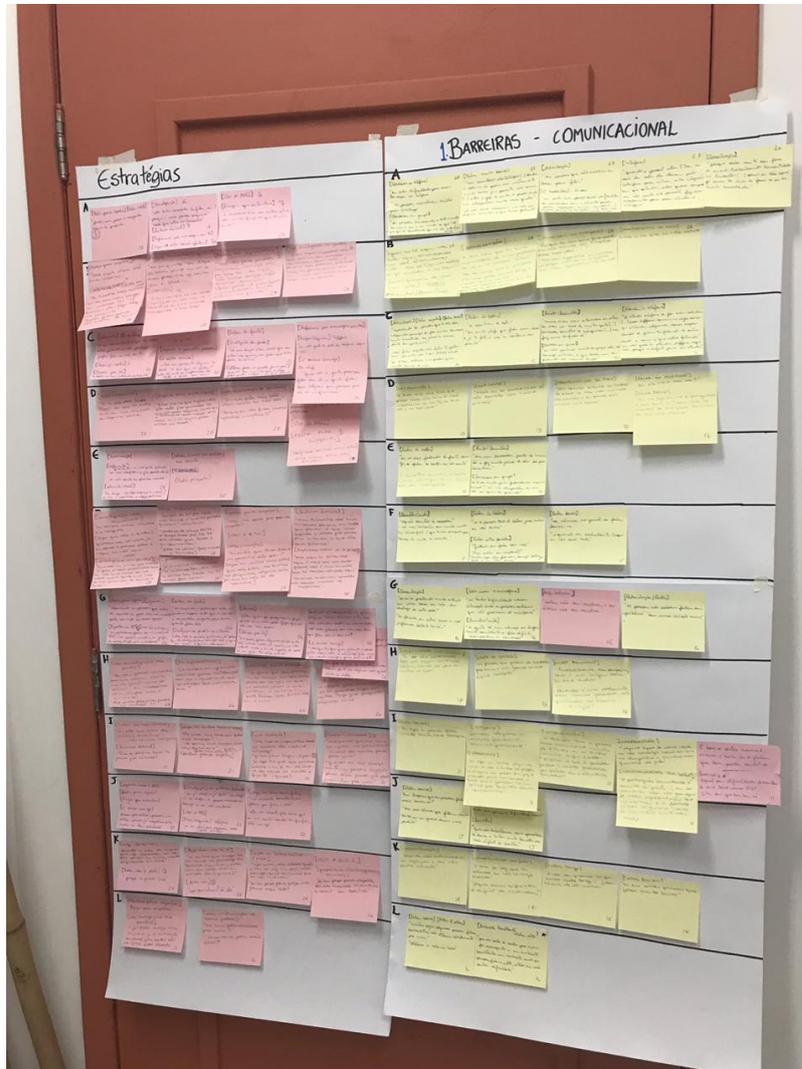
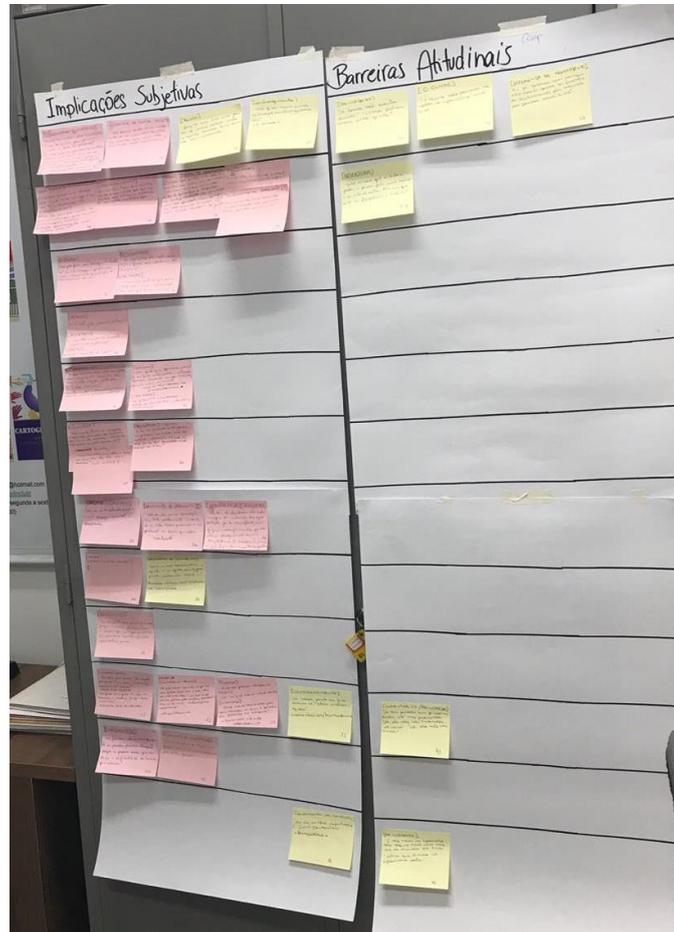


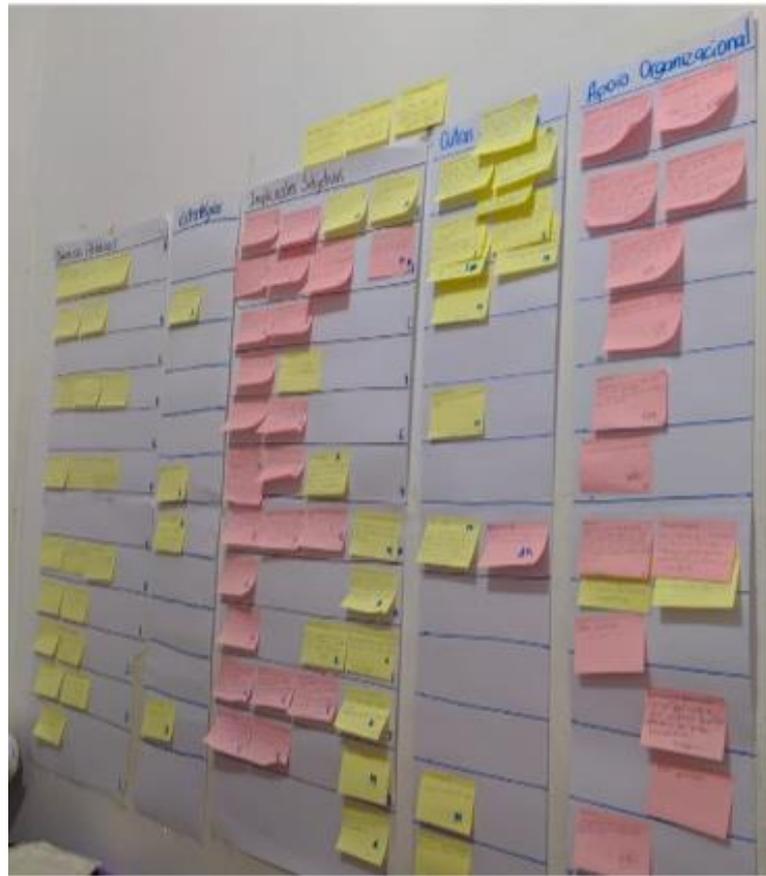
Figura 1 – Quadro elaborado para facilitar a análise das entrevistas  
(Barreiras comunicacionais e estratégias)

## ANEXO 4



*Figura 2 – Quadro elaborado para facilitar a análise das entrevistas  
(Barreiras atitudinais e Implicações subjetivas)*

## ANEXO 5



*Figura 3 – Quadro elaborado para facilitar a análise das entrevistas  
(Outras categorias)*