

CÁTIA SOFIA FERNANDES CASIMIRO

**Paradigma Empresarial em Equidade na Comunicação
Organizacional entre Pessoas com Perda Auditiva e
Ouvintes**

Orientador: Augusto Deodato Guerreiro

Universidade Lusófona

Escola de Comunicação, Arquitetura, Artes e Tecnologias da Informação

Lisboa

2022

CÁTIA SOFIA FERNANDES CASIMIRO

**Paradigma Empresarial em Equidade na Comunicação
Organizacional entre Pessoas com Perda Auditiva e
Ouvintes**

Dissertação defendida em provas públicas no dia
23/02/2023, para a obtenção do Grau de Mestre em
Comunicação nas Organizações, conferido pela
Universidade Lusófona, perante o júri nº 147/2023
de 03 de fevereiro com a seguinte composição:

Presidente: Prof.^a Doutora Célia Maria Silvéria
Quico

Arguente: Prof. Doutor Manuel da Costa Leite

Orientador: Prof. Doutor Augusto Deodato
Guerreiro

Universidade Lusófona

Escola de Comunicação, Arquitetura, Artes e Tecnologias da Informação

Lisboa

2022

Agradecimentos

Porque uma dissertação não é só feita pela pessoa que a entrega, mas também por um conjunto de pessoas que possibilitaram, quer direta e/ou indiretamente, a sua construção, segue o meu agradecimento sincero a algumas dessas pessoas.

Primeiramente gostaria de começar por expressar o meu obrigado aos meus avós, sem cujo apoio não me seria possível alcançar esta etapa do meu percurso académico. Todo o vosso apoio e palavras de sabedoria, motivação e ajuda foram fulcrais em todas as etapas, não só do meu percurso académico mas também da vida. Palavras não são suficientes para expressar a enorme gratidão que tenho por vocês. A pessoa que sou hoje é por influência vossa.

Aos meus pais e irmão por todo o apoio, paciência, palavras de apoio e motivação que me foram dando ao longo do tempo. O vosso apoio e motivação foram fundamentais durante todo o meu percurso académico, mas especialmente durante toda a vida. A pessoa que sou hoje é também por contributo vosso.

Ao meu namorado e à minha melhor amiga, pela paciência, palavras de motivação e compreensão, especialmente nas fases em que me «desligava» socialmente para me focar e trabalhar, mas também agradecer pelos momentos de descontração que foram igualmente importantes.

Ao Professor Doutor Augusto Deodato Guerreiro, cuja orientação, apoio incansável, conhecimento e motivação foram imprescindíveis para a elaboração desta investigação. O meu obrigado pelo apoio, incentivo, tempo despendido, sabedoria, prontidão e rapidez nas respostas.

À empresa, cuja participação foi essencial no desenvolvimento da investigação. Agradeço particularmente às pessoas com quem contactei diretamente por terem visto potencial na minha investigação e por aceitarem o meu pedido de colaboração, assim como por todo o envolvimento e tempo que me dispensaram, desde a seleção de participantes até às visitas às instalações, e pelas informações fornecidas.

Às pessoas que aceitaram participar no estudo, o meu agradecimento profundo. Sem a vossa participação e contributo, algo fundamental, a investigação não teria sido tão proveitosa, foram uma fonte de informação importantíssima. Sem o ponto de vista e participação das pessoas que vivenciam os desafios diários associados à perda auditiva, por muito que tentemos elucidar possíveis necessidades, a verdade é que só quem vive com eles é que sabe o que se pode melhorar.

Não poderia deixar de mencionar as pessoas com quem trabalho ou trabalhei durante o desenvolver da dissertação: ao Diogo, Pedro, Rosa, João e Jorge, o meu obrigado por toda a

ajuda, compreensão, conhecimento partilhado, interesse, palavras amigas, momentos de descontração e por me permitirem crescer não só enquanto profissional, mas também enquanto pessoa. O meu especial obrigado ao Diogo.

Agradeço também à Mestre Maria de Lurdes Guerreiro pelo conhecimento partilhado nas reuniões com o Professor.

Gostaria, por fim, ainda de agradecer a todas as pessoas que de uma forma ou outra impactaram o meu percurso.

Resumo

O estudo aqui apresentado tem como intuito averiguar se há equidade sociocomunicacional entre as pessoas com perda auditiva e ouvintes, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento do estudo sobre a presença de pessoas com perda auditiva na força de trabalho em Portugal, visto que não há muitos estudos sobre esta temática.

A investigação empírica é qualitativa e é desenvolvida na observação de um dia de trabalho vivido por duas pessoas com perda auditiva que trabalham numa empresa multinacional portuguesa em dois ambientes diferentes, escritório e armazém – e posterior aplicação de questionário –, na visita às diferentes instalações da empresa e na análise de três canais de comunicação da empresa, as *newsletters*, os vídeos de campanhas internas e os *podcasts* – este último inserido na análise dos vídeos.

Constatámos que a empresa precisa de fazer alterações aos espaços de trabalho comuns, salas de reuniões e de formação, vídeos e de desenvolver ações de consciencialização e formação sobre as pessoas com perda auditiva, a Cultura Surda e a Língua Gestual Portuguesa.

Verifica-se ainda que há a necessidade de desenvolver mais estudos sobre a presença e equidade de pessoas com perda auditiva no mercado de trabalho em Portugal.

Palavras-Chave: Equidade Sociocomunicacional, Pessoas com Perda Auditiva, Comunicação nas Organizações, Comunicação Interpessoal, Acomodações

Abstract

The study presented here aims to find out if there is socio-communicational equity between people with hearing loss and hearing people with the objective of contributing to the development of the study on the presence of people with hearing loss in the workforce in Portugal, since there are not many studies on this topic.

The empirical research is qualitative and is developed through the observation of a day in the life of two people with hearing loss who work in two different environments within a portuguese multinational company, office and warehouse – and subsequent application of a questionnaire –, in the visit to the different facilities of the company and in the analysis of three communication channels of the company, newsletters, internal campaign videos and podcasts – the latter included in the analysis of the videos.

We found that the company needs to make changes to common workspaces, meeting and training rooms, videos and to offer awareness and training actions about people with hearing loss, Deaf Culture and Portuguese Sign Language.

It is also verified that there is a need to develop more studies on the presence and equity of people with hearing loss in the labor market in Portugal.

Keywords: Socio-communicational Equity, People with Hearing Loss, Communication in Organizations, Interpersonal Communication, Accommodations

Abreviaturas, Siglas ou Acrónimos

Abreviaturas

App – Aplicação móvel

dB – Decibel

et al. – e outros

etc. – e o resto

Siglas ou Acrónimos

APA – American Psychological Association (Associação Americana de Psicologia)

CART – Communication Access Real Time Translation

E.U.A. – Estados Unidos da América

H – Hipótese

IS – International Sign (Linguagem Internacional)

L1 – Língua Materna

L2 – Segundo Idioma

LG – Língua Gestual

LGP – Língua Gestual Portuguesa

LP – Língua Portuguesa

OMS – Organização Mundial de Saúde

OSV – Objeto-Sujeito-Verbo

PA – Pessoa que trabalha em escritório

PB – Pessoa que trabalha em armazém

QI – Questão de Investigação

QP – Questão de Partida

RGPD – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

SOV – Sujeito-Objeto-Verbo

SVO – Sujeito-Verbo-Objeto

Índice

Introdução	11
Capítulo I – A Problemática Comunicacional nas Organizações.....	16
1.1. O Paradigma Comunicacional.....	17
1.2. A Comunicação nas Organizações	21
Capítulo II – A Língua Gestual	27
2.1. A Questão da Língua	28
2.1.1. Congresso de Milão.....	29
2.2. A Questão Vocabular/Gestual	30
2.2.1. Sintaxe e Morfologia.....	31
Capítulo III – As Pessoas com Perda Auditiva em Portugal e a Empregabilidade	38
3.1. Caracterização da População com Perda Auditiva em Portugal.....	42
3.2. Formação Profissional e Níveis Funcionais de Desempenho de Funções	44
3.3. A Perda Auditiva e a Inclusão Social.....	47
3.3.1. Barreiras das Pessoas com Perda Auditiva ao Emprego	53
3.3.1.1. Dificuldades Comunicacionais	57
3.3.1.2. Acomodações no Local de Trabalho	57
3.3.1.3. A Comunicação com e entre Pessoas Surdas	59
3.3.1.4. Recomendações	60
Capítulo IV - Marco Teórico-Empírico, Estrutura Investigacional e Metodológica.....	64
4.1. Enquadramento Teórico-Empírico	68
4.2. Contextualização Investigacional	69
4.2.1. Hipóteses de Investigação	70
4.2.2. Método de Análise Utilizado.....	72
4.2.2.1. Amostra	72
4.2.2.2. Instrumentos	72
4.2.2.3. Procedimento	73
Capítulo V – Análise e Discussão de Resultados	75
5.1. Análise dos Resultados.....	76
5.1.1. Observação A	76
5.1.2. Observação B	77
5.1.3. Questionário	79
5.1.4. Visita às Instalações	81

5.1.4.1. Instalação A	81
5.1.4.1. Instalação B	83
5.1.5 Comunicação Interna.....	86
5.1.5.1. Newsletters	86
5.1.5.2. Vídeos.....	87
5.2. Discussão dos Resultados	88
5.2.1. Recomendações.....	92
Capítulo VI – Reflexões e Considerações Finais	97
Referências	101
Apêndices	I
Apêndice I – Consentimento Informado e Autorização	II
Apêndice II – Questionários.....	III
Apêndice II(a) - Questionário Aplicado às Pessoas Observadas	III
Apêndice II(b) - Questionário Aplicado aos Recursos Humanos da empresa	IX
Anexos.....	XIV
Anexo I – As Oito Resoluções do Congresso de Milão	XV
Anexo II – Alfabeto e Números em Língua Gestual Portuguesa	XVIII
Anexo III – Gestos da Língua Gestual Portuguesa	XX
Anexo IV – Recomendações.....	XXIII

Índice de Figuras

Figura 1 - As diferentes componentes da comunicação	19
Figura 2 - Teoria da Informação por Claude Shannon, Norbert Wiener e Warren Weaver.....	20
Figura 3 - A problemática da obtenção de emprego das Pessoas Surdas	45
Figura 4 - Exemplo de empilhador com sinal luminoso.....	79
Figura 5 - Simulação do espaço de trabalho do edifício 1 da Instalação A.....	83
Figura 6 - Simulação de uma sala de reuniões grande da Instalação B.....	85
Figura 7 - Simulação do espaço de trabalho da Instalação B	85
Figura 8 - VicOffice Suspended Divider	93
Figura 9 - VicOffice Clouds	93
Figura 10 - VicOffice Desk Top.....	94
Figura 11 - VicOffice Desk Lat.....	94
Figura 12 - VicOffice Wall.....	95
Figura 13 - Gen VMT	95
Figura 14 - VicWallpaper VMT	95
Figura 15 - Alfabeto Manual (ou Datilologia) da LGP	XVIII
Figura 16 - Numeração cardinal de 0 a 9 em LGP	XVIII
Figura 17 - Numeração ordinal de 1 a 9 em LGP.....	XIX
Figura 18 - GATO em LGP.....	XX
Figura 19 - GATA (MULHER + GATO) em LGP.....	XX
Figura 20 - BOI em LGP	XX
Figura 21 - VACA em LGP.....	XXI
Figura 22 - PESSOAS em LGP.....	XXI
Figura 23 - 1ª, 2ª e 3ª pessoa do singular em LGP	XXI
Figura 24 - 1ª, 2ª e 3ª pessoa do plural em LGP	XXII
Figura 25 - Exemplo de espaço de trabalho aberto com as divisórias suspensas da Vicoustic	XXIII
Figura 26 - Exemplo de espaço de trabalho aberto com as divisórias de mesa da Vicoustic	XXIII
Figura 27 - Exemplo de salas de reunião com painéis acústicos da Vicoustic.....	XXIII

Índice de Quadros

Quadro 1 - Comparação entre os conceitos «Diversidade» e «Inclusão»	53
---	----

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Distribuição etária do número de indivíduos a viver em Portugal com muita ‘dificuldade em ouvir’ ou que não ouve	43
Tabela 2 - População ativa residente em Portugal com muita ‘dificuldade em ouvir’ ou que não ouve que trabalha ou que está desempregada	44

Introdução

É a comunicar que as pessoas se entendem, mas quando nem todas as pessoas possuem a mesma ferramenta de comunicação surge uma barreira comunicacional e, por conseguinte, interacional e social. Sabendo que as pessoas com perda auditiva comunicam de forma diferente – através de Língua Gestual Portuguesa, oralmente com recurso à leitura de lábios e/ou por escrito – das pessoas ouvintes – que comunicam através da Língua Portuguesa escrita e oral –, é importante que façamos os possíveis para eliminar as barreiras comunicacionais associadas à diferença de comunicação destes dois grupos de pessoas de forma a promover equidade das pessoas com perda auditiva na sociedade.

Por terem um modo de comunicação diferente das pessoas ouvintes, as pessoas com perda auditiva, nomeadamente as Pessoas Surdas, enfrentam diversas barreiras no seu dia a dia, especialmente no acesso ao emprego, mesmo estas sendo completamente capazes de exercer as mais diversas funções. Estas barreiras são muito devido à insensibilidade e falta de conhecimento da Sociedade em questões relacionadas com a surdez, havendo ainda muito estigma a rodear as pessoas com perda auditiva – em particular as Pessoas Surdas –, especialmente em ambiente laboral. As empresas podem ajudar a combater este estigma ao: contratar pessoas com perda auditiva para as mais diversas funções; consciencializar a restante força de trabalho e Sociedade para a igual capacidade deste grupo de pessoas para trabalhar; e ao educar sobre a Cultura Surda.

Há vários estudos desenvolvidos internacionalmente sobre as dificuldades comunicacionais das pessoas com perda auditiva e como as solucionar em contexto organizacional, todavia em contexto português a literatura é escassa, se não inexistente. Por termos conhecimento da falta de investigação nesta temática aplicada ao contexto português decidimos desenvolver o nosso estudo sobre a dificuldade comunicacional das pessoas com perda auditiva em contexto organizacional, mais especificamente em relação à equidade na comunicação organizacional entre pessoas com perda auditiva e ouvintes.

A literatura existente foca-se, principalmente, no âmbito da diversidade e inclusão de pessoas de diferentes etnias, minorias religiosas, mulheres, Pessoas com Deficiência, entre outros. Destacamos o trabalho desenvolvido por Mor Barack sobre diversidade e inclusão, que permitiu, entre outros temas, o desenvolvimento de uma escala para a perceção do clima de diversidade e inclusão dos colaboradores de uma empresa e que tem sido utilizado por vários autores para desenvolverem os seus estudos, como por exemplo o trabalho de Shore, Randel,

Chung, Dean, Ehrhart e Singh (2011), Shore, Cleveland e Sanchez (2018) e Vohra e Capri (2015).

Já no que diz respeito às barreiras que as pessoas com perda auditiva enfrentam destacamos, entre outros, os estudos desenvolvidos por Beha (2017), Beha e Čajlaković Kurtalić (2017), Beha & Hasanbegović (2019), Kim, Byrne, e Parish (2018), Perkins-Dock, Battle, Edgerton, & McNeill (2015), Rathmann, Napier, Lorraine & Skeih (2017) e Foster e Macleod (2003), que serviram como base para o desenvolvimento da nossa investigação.

Posto isto, o nosso objeto de estudo é uma multinacional portuguesa com o intuito de perceber se os seus colaboradores com perda auditiva são equitativos, numa vertente sociocomunicacional, em relação à força de trabalho ouvinte. Para tal pretendemos estudar a interação sociocomunicacional entre pessoas com perda auditiva e ouvintes em contexto laboral, os diversos espaços de trabalho e a comunicação interna da empresa.

Com isto em vista, a pergunta orientadora da nossa investigação é: «Há equidade sociocomunicacional entre trabalhadores ouvintes e com perda auditiva em Portugal?». De forma a conseguir responder a esta questão de partida é necessário que antes se responda às seguintes questões aplicadas à empresa em estudo:

1. Como é que é realizada a comunicação interpessoal e intra organizacional das pessoas com perda auditiva?
2. Através de que meios é efetuada a comunicação interna?
 - 2.1 A comunicação interna tem os cinco princípios da comunicação presentes?
3. As pessoas com perda auditiva sentem-se integradas?
4. As pessoas com perda auditiva enfrentam barreiras em contexto profissional?
5. A empresa está preparada para receber pessoas com perda auditiva na sua força de trabalho?
6. Que medidas tem a empresa implementadas de forma a garantir a equidade das pessoas com perda auditiva?

Com base nas questões acima expostas apresentamos as cinco hipóteses de investigação que se pretendem confirmar se são ou não verificadas pelo estudo: (1) a empresa tem os cinco princípios da comunicação implementados na sua comunicação interna; (2) as pessoas com perda auditiva sentem-se integradas; (3) as pessoas com perda auditiva enfrentam barreiras em contexto empresarial, podendo estas serem relativas a dificuldades comunicacionais, discriminação, no acesso a acomodações e/ou na falta de formação e

oportunidades de promoção; e (4) a empresa em estudo tem condições para receber pessoas com perda auditiva na sua força de trabalho.

A presente investigação segue uma abordagem metodológica mista, no sentido em que a estrutura de investigação segue a da perspetiva quantitativa – com base teórica –, mas a recolha e análise de dados segue a perspetiva qualitativa. No que concerne aos objetivos de pesquisa este é um estudo exploratório, visto que aplicado à realidade portuguesa pouco se sabe quanto à equidade sociocomunicacional de pessoas com perda auditiva em contexto laboral. De forma a dar resposta à problemática do estudo utilizam-se diversas estratégias de recolha de dados, nomeadamente: a recolha de informações teóricas foi feita com recurso a pesquisas bibliográficas e documentais, já a recolha de dados empíricos foi feita através da técnica de observação reativa, questionários e pesquisa documental.

A dissertação encontra-se organizada da seguinte forma: os três primeiros capítulos correspondem ao enquadramento teórico; o quarto e o quinto capítulo dizem respeito à pesquisa empírica; e o último capítulo é relativo às conclusões retiradas da investigação.

Complementando o exposto supra, é possível dividir a dissertação em seis capítulos. O primeiro capítulo aborda a temática da problemática comunicacional nas organizações e encontra-se dividido em dois subcapítulos. No primeiro são mencionadas algumas definições da palavra «comunicação», as suas quatro componentes – a comunicação verbal, interlocução, comunicação não-verbal e comunicação gestual –, os diferentes tipos de comunicação – intrapessoal, interpessoal, intra organizacional, extra organizacional e interorganizacional – e a Teoria da Informação de Claude Shannon, Norbert Weiner e Warren Weaver. Já no segundo subcapítulo apresentamos várias definições, objetivos e funções da comunicação organizacional, as competências da comunicação aplicadas às organizações – a palavra falada, a comunicação não-verbal, a leitura dos sinais comportamentais dos outros e o discurso público, esta última com recurso à fórmula POWER do *Articulate Executive* –, a importância da comunicação eficaz nas organizações e os seus obstáculos, e a comunicação externa e interna, tendo-nos focando na comunicação interna.

No segundo capítulo é abordada a temática da Língua Gestual e encontra-se dividido em dois subcapítulos. No primeiro faz-se uma breve abordagem sobre a história da Língua Gestual e da Língua Gestual Portuguesa, contendo uma secção específica onde se explica o Congresso de Milão, que teve um grande impacto na educação de pessoas com perda auditiva e na evolução e estudo das Línguas Gestuais. No segundo subcapítulo pretende-se mostrar as especificidades da Língua Gestual, especificamente a da Língua Gestual Portuguesa. Para tal,

criámos uma secção dedicada à sintaxe e morfologia da Língua Gestual Portuguesa, onde referimos a estrutura frásica – que se pode apresentar na forma de Sujeito-Objeto-Verbo ou Objeto-Sujeito-Verbo –, a morfologia, que é possível dividir em relação: aos gestos – icónicos, arbitrários e referenciais; ao processo de criação do novo vocabulário – a produtividade e criatividade; e quanto à classe de palavras – (1) os substantivos, que se subdividem em marcação de género e numeração, (2) os pronomes pessoais, (3) os numerais, (4) os verbos, que por sua vez se podem subdividir quanto à morfologia de construções verbais, tipos de verbos e tempos verbais, e, por fim, (5) os artigos.

O terceiro capítulo é referente às pessoas com perda auditiva em Portugal e a sua empregabilidade e encontra-se dividido em três subcapítulos. Começamos o capítulo por apresentar diversas definições das expressões associadas à surdez tais como «dificuldade de audição» e «deficiência auditiva» e os termos associados à Comunidade Surda, tendo-se ainda referido três modelos que têm uma visão diferente em relação à surdez e perda auditiva. De seguida, no primeiro subcapítulo, é feita uma caracterização da população com perda auditiva em Portugal. O segundo subcapítulo tem como objetivo ilustrar as dificuldades que as pessoas com perda auditiva vivenciam na obtenção de emprego e as funções normalmente desempenhadas por estas. No terceiro subcapítulo começamos por definir as expressões «diversidade» e «inclusão», de seguida são referidas indicações de como tornar o local de trabalho mais equitativo para as pessoas com perda auditiva e é feita uma breve comparação entre os conceitos «diversidade» e «inclusão». Neste subcapítulo há ainda uma secção dedicada às barreiras das pessoas com perda auditiva na obtenção de emprego, abordando os obstáculos ao e no emprego, e como avaliar, ao nível organizacional, a comunicação no local de trabalho de pessoas com perda auditiva. Por sua vez, esta secção encontra-se ainda repartida em outras quatro subsecções: as dificuldades comunicacionais, as acomodações no local de trabalho, a comunicação com e entre pessoas surdas e as recomendações para tornar o local de trabalho equitativo.

No quarto capítulo, que se encontra dividido em dois subcapítulos, começa-se por fazer uma breve introdução teórica à investigação, abordando as diferentes perspetivas, estudos e estratégias de recolhas de dados – tendo-nos focado nas técnicas de pesquisa documental, observação e questionário. No primeiro subcapítulo é feito um breve enquadramento teórico-empírico, de forma a relacionar a teoria com a componente empírica. O segundo subcapítulo é referente à contextualização investigacional que, após um breve resumo teórico, é abordada a questão de partida e as questões de investigação. Este último subcapítulo encontra-se ainda

segmentado em duas secções: a primeira relacionada com as hipóteses de investigação e a segunda com o método de análise utilizado no estudo, tendo subdividido este subcapítulo em amostra, instrumentos e procedimento.

O quinto capítulo diz respeito à análise e discussão dos resultados obtidos, tendo-se fragmentado o mesmo em análise dos resultados – onde descrevemos os resultados obtidos – e em discussão dos resultados – onde se relacionam os resultados obtidos com a teoria de forma a comprovar ou não as hipóteses definidas –, neste subcapítulo encontra-se ainda uma secção dedicada às recomendações que a empresa pode implementar de forma a tornar o local de trabalho das pessoas com perda auditiva mais equitativo com base nos resultados obtidos e tendo como referência a literatura sobre este tópico.

Por último, no sexto capítulo são feitas reflexões e considerações finais sobre a nossa investigação, sendo ainda referido as limitações do estudo e indicações para estudos futuros.

Na concretização da presente dissertação foi utilizado o Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa de 1990 e posteriores protocolos modificativos e as normas de citação e referenciação bibliográfica seguidas correspondem às normas APA 7ª edição.

Capítulo I – A Problemática Comunicacional nas Organizações

1.1. O Paradigma Comunicacional

A palavra *comunicação* tem origem na palavra latina *communis* que significa compartilhar, não obstante existem diversos pontos de vista no que concerne ao significado da palavra *comunicação*. Para muitos tal significa a partilha, entre pessoas, de palavras/informações, emoções, ideias, intenções, mensagens, experiências e também de exercer influência no ambiente e nas pessoas à nossa volta (Bucăța & Rizescu, 2017; Franco & Leão, 2013; Guerreiro, 2018; Lelo, 2016; Rogers, 2003; Robbins, Judge & Sobral, 2010 citados por Silva, R. C. da, Veloso, E. F. R., Trevisan, L. N., & Dutra, J. S., 2018; Venter, 2019). Existem ainda outras expressões associadas à definição de comunicação, sendo elas: a “interação social através de palavras” (Gerbner, 1967 citado por Guerreiro, 2018, p. 175); uma “*atividade realizada conjuntamente*”, que por sua vez nos leva à expressão de “*mundo partilhado*” e “*mundo comum*” (Lelo, 2016, p. 71). A comunicação é por isso mesmo elemento central no contacto humano, dado que “[n]enhum sistema individual ou social pode funcionar” sem ela (Venter, 2019, p. 1).

A comunicação, segundo Guerreiro (2018) geralmente implica que haja

“(…) um emissor, um canal, uma mensagem, um destinatário, uma relação entre emissor e recetor, um efeito, um contexto no qual ocorre a comunicação e uma série de pormenores e circunstâncias a que as “mensagens” se referem. Por vezes, existe uma intenção ou objetivo para “comunicar” ou “receber” informação, podendo a comunicação ser qualquer uma intenção verbalizada ou gestualizada, ou o conjunto das seguintes situações: uma ação sobre outros; uma interação com outros e uma reação aos outros, processo que só acontece mediante dois adicionais vitais para a intercompreensão, a “codificação” (situada no lado do emissor) e a “descodificação” (do lado do recetor), significando a codificação a mensagem traduzida para uma linguagem ou código adequado aos meios de transmissão e aos recetores visados, e a descodificação a perceção da mensagem, o seu significado.” (p. 175)

Ainda secundando Guerreiro (2020), o conceito mais aprofundado de comunicação está na capacidade de os sujeitos se entenderem entre si, de se assumirem e produzirem efeitos em cinco contextos: o biológico, no qual a comunicação está relacionada com a atividade sensorial e nervosa; o pedagógico, em que a comunicação é educativa – educomunicação; o histórico, no qual a comunicação atua como um instrumento que permite que haja equilíbrio entre a humanidade; o sociológico, no qual a comunicação tem como função transmitir mensagens e significados entre pessoas, permitindo que estas sejam integradas na organização

social; e o antropológico, em que a comunicação permite a transmissão de cultura ou a formação da bagagem cultural de cada indivíduo.

O autor defende ainda que não «há» sociedade sem haver comunicação, justificando que ninguém é capaz de socializar sem comunicar, pois toda a atividade humana é afetada pela comunicação, mesmo quando apenas o silêncio está presente, este também representa uma forma de comunicação (Guerreiro, 2020). Tudo o que fazemos é comunicação: “a língua natural e a linguagem, a personalidade, o gesto, qualquer manifestação, ainda que seja num simples encolher de ombros (...)” (Guerreiro, 2020, pp. 95–96).

A comunicação tem quatro componentes principais, conforme representado na figura 1: a comunicação verbal, que por si mesma engloba a comunicação oral e escrita, a interlocução, a comunicação não-verbal e a comunicação gestual (Guerreiro, 2020). A comunicação verbal é um processo interacional que ocorre através da fala/oralidade ou da escrita, neste sentido a comunicação oral é um processo interlocutivo “que permite estabelecer a comunicação interpessoal nas relações interpessoais face a face ou à distância, utilizando a emissão vocálica de discursos associando-lhe, como reforço comunicativo, expressões paraverbais e não verbais” (Guerreiro, 2020, p. 170), já a comunicação escrita é efetuada fazendo recurso à “representação gráfico-fonética dos signos linguísticos orais ou unidades verbais, que são as unidades linguísticas selecionadas e organizadas num texto formalmente correto, (...) usando-se, para a representação da não-verbalidade, pormenores adicionais como o grafismo, a imagem, o desenho, o *design*” (Guerreiro, 2020, pp. 170–171). A interlocução ocorre entre dois ou mais falantes recorrendo ao uso da voz, podendo ocorrer presencialmente, à distância ou através de telecomunicações (Guerreiro, 2020). A comunicação não-verbal faz parte da interação humana, na qual os participantes comunicam através de expressões não verbais, isto é, gestos, postura corporal, imagem, desenho, proxémica, entre outros (Guerreiro, 2018, 2020). Por fim, a comunicação gestual é efetuada através de gestos como forma de comunicação, podendo ser complementada pela comunicação oral (Guerreiro, 2020).

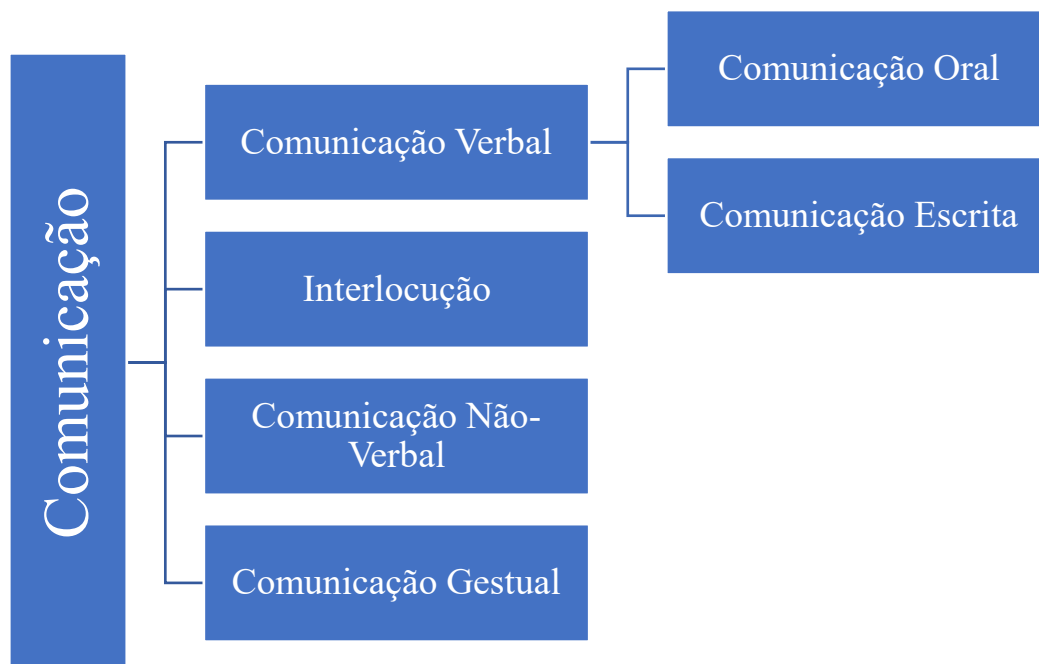


Figura 1 - As diferentes componentes da comunicação

Fonte: Elaboração própria.

Não obstante ao supra indicado a comunicação pode também ser caracterizada em outros cinco níveis distintos, sendo eles (Guerreiro, 2020):

1. *comunicação intrapessoal* – comunicação que temos com nós próprios;
2. *comunicação interpessoal* – troca de informação que ocorre entre dois ou mais indivíduos nos diversos tipos de comunicação apresentados na figura 1;
3. *comunicação intra organizacional* – comunicação que ocorre dentro de um grupo/equipa de uma determinada empresa ou organização;
4. *comunicação extra organizacional* – processo comunicacional que ocorre quando uma empresa ou organização comunica com o seu meio envolvente, isto é, por exemplo, com os fornecedores e/ou consumidores;
5. *comunicação interorganizacional* – comunicação entre empresas, organizações e/ou instituições com o intuito de partilhar informações de natureza empresarial de interesse comum.

De acordo com Paul Grice (1975 citado por Guerreiro, 2020) a comunicação humana é estruturada de acordo com o Princípio da Cooperação que nos diz que os indivíduos comunicam entre si obedecendo a quatro máximas: *quantidade*, *qualidade*, *relação* e *modo*. Adicionalmente, é previsto que para comunicar tem que haver, de certo modo, cooperação, isto é, se nem todos os intervenientes possuírem o mesmo modo de comunicação tal pode dar origem a mal-entendidos e equívocos (Guerreiro, 2020).

Pegando no conceito de homofilia e heterofilia de Rogers (2003), os indivíduos podem ser homófilos ou heterófilos entre si: são homófilos quando dois ou mais intervenientes são similares em certos atributos ou, por outro lado, são heterófilos quando são diferentes em certos atributos. Um dos atributos pode ser a comunicação, como é o caso da diferença de comunicação entre pessoas ouvintes e Surdas, que usam com mais frequência a comunicação oral, e Pessoas Surdas, que usam com mais frequência a comunicação gestual.

Segundo a Teoria da Informação – ou Teoria Matemática da Comunicação –, desenvolvida por Claude Shannon, Norbert Wiener e Warren Weaver nos anos 40 do século XX, o processo comunicacional acontece de acordo com o que se encontra representado na figura 2, isto é: a *fonte de informação* seleciona a mensagem a ser transmitida – podendo esta consistir em palavras escritas ou faladas, gestos, imagens, etc. –, a qual o *transmissor*, que tem como função codificar a mensagem, irá transformar em *senal*, enviando-o pelo *canal de comunicação* até ao *recetor*, que tem como função decodificar a mensagem, este por sua vez transforma o *senal* recebido de novo em *mensagem* que, por fim, chega ao seu *destino final* (Weaver, 2017). No entanto, quando o *transmissor* transforma a *mensagem* em *senal* e envia-o pelo *canal de comunicação*, este pode receber adições indesejadas, tais como, distorções de som, estática, erros de transmissão, etc., o que pode alterar o significado da mensagem, a este acontecimento designa-se *ruído* (Weaver, 2017).

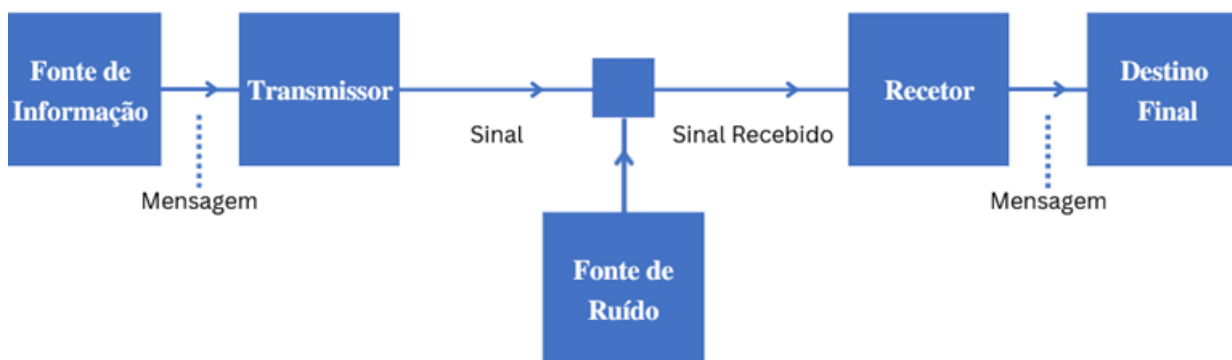


Figura 2 - Teoria da Informação por Claude Shannon, Norbert Wiener e Warren Weaver
Fonte: Adaptado de Weaver (2017, p. 139).

Dando um exemplo prático, quando se comunica oralmente “a fonte de informação é o cérebro [da pessoa que fala], o transmissor é o mecanismo da voz que produz a pressão sonora variável (o sinal) que é transmitida pelo ar (o canal)” (Weaver, 2017, p. 140), que por sua vez é recebida pelo ouvido do recetor e entregue ao cérebro, que é o destino final, da pessoa que ouve/vê o que a outra fala.

De modo a evitar o efeito do ruído na mensagem é fundamental que o transmissor tenha, ao comunicar, bem presente cinco princípios: (1) quem comunica; (2) o que se comunica, ou seja, o conteúdo da mensagem; (3) a quem se comunica, na qual se entende a adaptação da mensagem e do processo comunicacional a quem se destina a mesma; (4) como comunicar, que se refere à escolha adequada do canal de comunicação; e (5) qual o objetivo da comunicação (Guerreiro, 2018).

1.2. A Comunicação nas Organizações

Olhando para a definição de *comunicação* apresentada no início, é possível observar que o que nela se encontra discriminado também se aplicam às empresas, organizações e instituições, pelo que é seguro dizer que não só é a comunicação fulcral para o bom «funcionamento» da sociedade e dos indivíduos que a constituem, como também para o bom funcionamento das empresas, organizações e instituições, visto que é por meio de relacionamentos que se baseiam na comunicação que grande parte das funções de trabalho se realizam (Franco & Leão, 2013; Guerreiro, 2020; Mikkelsen & Hesse, 2020; Schall, 1983). De um modo geral, a comunicação está presente e é essencial em todas as esferas da vida, sociedade e empresas/organizações/instituições, sem esta nada funciona.

Existem diversos pontos de vista no que concerne a comunicação organizacional: Scroferneker (2004 citado por Franco & Leão, 2013) menciona a perspetiva interpretativista, que vê a comunicação como sendo um meio pelo qual os indivíduos constroem a realidade organizacional e as organizações como sendo culturas, e a perspetiva crítica, que aborda a comunicação como sendo uma ferramenta de dominação, focando-se no carácter opressor das organizações; Rogers e Agarwala-Rogers (1976 citados por Zhang & Wang, 2009) veem este tipo de comunicação como sendo generalizada e que inclui mensagens externas e internas; Shang (2008 citado por Zhang & Wang, 2009) acredita que a comunicação organizacional relaciona-se com todos os tipos de comunicação, mas que se baseia na comunicação interpessoal da organização e ocorre em ambiente organizacional, sendo o meio usado pelos indivíduos da organização para se unirem e atingirem os objetivos que lhes são comuns; entre outros.

Sintetizando, Zhang & Wang (2009) dividem a comunicação nas organizações em duas categorias: (1) como sendo uma ferramenta principal de comunicação e (2) como tendo uma componente psicológica, a qual os colaboradores “concordaram que o reconhecimento

pela organização, assim como o desejo de permanência na organização, as vontades e esforços, muitas vezes são considerados a partir da integração [destas duas categorias] (...) e refletem o nível psicológico dos funcionários da organização” (pp. 495–496).

Complementando a afirmação supra, Mucchielli (2008 citado por Hategan, 2020) refere que a comunicação organizacional possui diversos objetivos, entre os quais, transmitir informações, facilitar a pertença aos valores comuns da organização, produzir identidade coletiva e adquirir um sistema de regras. Tendo a mesma opinião Myers (2009) e Sias (2009), segundo Mikkelsen e Hesse (2020), afirmam que a comunicação facilita a partilha de conhecimento, desenvolve habilidade, resolve problemas, negocia papéis e cria e faz a manutenção de relações de trabalho. Também Robbins, Judge e Sobral (2010), de acordo com Silva et al. (2018) partilham o mesmo ponto de vista ao identificarem quatro funções: (1) controla o comportamento das pessoas; (2) esclarece o que deve ser feito, a qualidade e como melhorar o desempenho, facilitando deste modo a motivação; (3) serve como veículo para os membros expressarem a sua frustração e/ou satisfação; e (4) facilita a tomada de decisões ao fornecer as informações necessárias para que as mesmas possam ser tomadas. Similarmente, também Roxana (2009) apresenta quatro características da comunicação organizacional que vão de encontro ao que já se encontra expresso: (1) “o caráter pragmático” (p.107) que corresponde à vontade de influenciar ou alterar a atitude das pessoas com quem se trabalha; (2) “a preocupação com a eficiência” (p. 107), isto é, a comunicação tem que ser clara e concisa; (3) “o ajuste da mensagem de acordo com o recetor” (p. 107), ou seja, o comunicador não pode comunicar da mesma forma com todos os indivíduos da organização, tem que adaptar a mensagem consoante o seu público; e (4) a criação de uma boa imagem, que se refere a causar uma boa impressão de si mesmo ao seu público. Bui et al. (2019) também mencionam diversos autores que partilham da mesma opinião da que os aqui já mencionados, acrescentando o papel que a comunicação tem no trabalho de equipa, sendo esta importante para o seu bom funcionamento, desempenho e coordenação, dado que “aproxima as pessoas e incentiva a troca de informações e a partilha de conhecimento por meio de trabalho em rede, documentação e organização” (Cummings, 2004 citado por Bui, Chau, Degl’Innocenti, Leone e Vicentini, 2019, p. 627). Por fim, também Rego (1999 citado por Guerreiro, 2020) partilha a opinião dos vários autores aqui consignados, acrescentando ainda que faculta os meios pelos quais “o poder se exerce, desenvolve, mantém e incrementa, sendo “*avenidas do poder*” as estruturas de comunicação, as redes e as regras, e criando as relações de poder e o seu exercício estruturas de comunicação e regras” (p. 280).

Dentro de uma organização/empresa é possível ainda encontrar dois tipos de redes: as formais e as de rumores. As redes formais são mais complexas e podem incluir várias pessoas e níveis hierárquicos e a sua eficácia depende dos objetivos que o canal de comunicação deseja alcançar. Por outro lado, as redes de rumores são um sistema informal de comunicação dentro de um grupo e/ou organização/empresa e são uma fonte importante de informações, apresentando três características principais: a direção não tem qualquer tipo de controlo sobre este sistema; muitos colaboradores veem estas redes como sendo mais confiáveis e fidedignas que a comunicação formal; e são utilizadas para servir os interesses pessoais das pessoas que as usam (Robbins, Judge e Sobral, 2010 citados por Silva et al., 2018).

Diversos estudos referem que a satisfação individual no trabalho é uma variável relevante para medir a eficiência da comunicação organizacional (Zhang & Wang, 2009). No estudo de Zeffane, Tipu e Ryan (2011 citados por Silva et al., 2018), os autores chegaram à conclusão que a confiança e o comprometimento com a organização estão relacionados com a eficácia comunicacional por parte do líder e/ou da organização. Ter uma comunicação eficaz significa que a mensagem a ser transmitida é “entregue, traduzida e então recebida e interpretada com precisão por outros” (Mazurowski, 2013, p. 30).

Neste sentido, para ter uma comunicação eficaz é necessário aplicar as competências de comunicação à realidade organizacional, as quais Mazurowski (2013) divide em quatro categorias: a palavra falada, a comunicação não verbal, a leitura dos sinais comportamentais dos outros e a realização de apresentações e falar em público. Segundo o autor, a palavra falada corresponde às estratégias de influência e persuasão usadas pelos líderes e do fornecimento de *feedback* positivo ou negativo; a comunicação não verbal refere-se, por parte da liderança, à escuta ativa e à leitura da linguagem corporal; a leitura dos sinais comportamentais dos outros relaciona-se com a compreensão das tendências e preferências das pessoas à nossa volta, sendo que para tal o líder pode aplicar inventários de personalidade à sua equipa de modo a compreendê-la melhor; por fim, fazer apresentações e falar em público estão relacionados com o líder conseguir fazer chegar à audiência uma mensagem clara e eficaz. Com tal em vista, o autor apresenta a fórmula POWER do *The Articulate Executive* para falar em público: o P significa começar com algo que prenda a atenção da audiência, isto é, manter-se dentro do tema da comunicação; o O está relacionado com a pessoa que está a apresentar manter-se dentro do tema da sua apresentação, isto é, não divagar, de modo a não perder a audiência; o W está relacionado com a referência dos exemplos presentes na comunicação, uma vez que as pessoas tendem a lembrarem-se dos exemplos; o E refere-se à boa colocação da voz; e o R está

relacionado com acabar a comunicação de modo forte, visto que esta é a última coisa que a audiência ouvirá. Consideramos, não tendo meio como confirmar a afirmação que se segue e não sendo esse o objeto de estudo da presente dissertação, que no caso de fazer chegar uma mensagem clara e eficaz às pessoas com perda auditiva esta fórmula também se possa aplicar, por exemplo, no caso de pessoas com perda auditiva que usam aparelho auditivo é importante que ao discursar a liderança coloque bem a voz.

Também é essencial que dentro de uma equipa de trabalho a comunicação seja eficaz, nomeadamente porque (Bui et al., 2019): é uma ferramenta que abrange todas as atividades e membros da empresa; conforme expressado anteriormente ajuda a perceber o que é necessário por parte da equipa, ou seja, quais as suas funções e responsabilidades de cada membro, possibilitando que a tarefa seja realizada de forma eficaz; e permite adquirir conhecimento variado entre os membros da equipa o que pode contribuir para o desempenho da mesma. De modo a que a comunicação seja eficaz é necessário que haja frequência de comunicação, pela qual se entende “o número de interações que ocorrem entre os membros da equipa em um determinado contexto” (Bui et al., 2019, p. 629), e que haja abertura para a comunicação, isto é o “grau de liberdade na comunicação entre os membros da equipa” (Bui et al., 2019, p. 629). Tal abertura na comunicação entre os diversos graus hierárquicos e membros da equipa tem diversas vantagens, entre as quais, aumento da produtividade, da confiança entre colaboradores e supervisores, gera um ambiente de trabalho mais confortável e reduz as probabilidades dos seus colaboradores sofrerem de esgotamento e *stress* (Mikkelsen & Hesse, 2020).

Por muito eficaz que tentemos ser a comunicar há sempre barreiras que se podem apresentar, seja por parte do transmissor ou do recetor, e interferir na eficácia da comunicação. Rego (1999 citado por Guerreiro, 2020) identifica nove obstáculos à comunicação eficaz, sendo eles: (1) as experiências anteriores do recetor influenciam as suas perceções do que está a ocorrer no momento; (2) o recetor seleciona e retém a informação recebida que não entra em direto conflito com a informação previamente adquirida; (3) a interpretação da mensagem recebida é condicionada pela avaliação que o recetor faz do transmissor; (4) as mensagens são percecionadas de formas diferentes por diferentes pessoas, pois cada uma delas é influenciada pelos seus valores, convicções e crenças diferentes, assim como pelas pressões ambientais que as rodeiam; (5) a mesma palavra pode ter um significado diferente para diferentes pessoas; (6) os gestos, expressões faciais e posturas corporais podem ajudar ou prejudicar a mensagem a ser transmitida, dado que também são «elementos» comunicacionais podendo, deste modo, influenciar a sua interpretação; (7) as emoções que a pessoa sente ao comunicar, sejam elas

felicidade, raiva, medo, etc., vão exercer influência sobre a forma como esta comunica, o que vai influenciar a interpretação que o recetor tem à mensagem; (8) as diferenças culturais que as pessoas têm entre si ao comunicar podem fazer com que surjam mal-entendidos; e (9) a comunicação com distanciamento físico está mais exposta a ruídos o que prejudica a mesma, do mesmo modo, ao não haver contacto cara a cara não é possível identificar sinais não verbais, o que também pode vir a ser um obstáculo à eficácia da comunicação.

A comunicação organizacional pode ser dividida em dois grupos principais: a comunicação externa e a comunicação interna (Bucăța & Rizescu, 2017; Hategan, 2020; Monteiro, Kuhl & Angnes, 2021). A comunicação externa é toda a comunicação realizada com e para o exterior da empresa, isto é, o público externo, que engloba, entre outros, os consumidores, concorrentes, fornecedores e distribuidores, e é realizada com o intuito de fazer negócio (Almaney, 1974; Bucăța & Rizescu, 2017; Hategan, 2020). Este tipo de comunicação pode ser feita através de anúncios publicitários, *flyers*, *e-mails marketing*, publicações em redes sociais, e outros, sendo que tem sempre presente a identidade corporativa, a imagem e a identidade da empresa e é através deste tipo de comunicação que a marca/empresa é conhecida pelo público em geral (Almaney, 1974; Bucăța & Rizescu, 2017; Hategan, 2020). Por outro lado, a comunicação interna é toda a comunicação realizada dentro da empresa e envolve todos os colaboradores de todos os graus hierárquicos e funções. Esta pode ser usada para informar novos projetos, políticas, ações, atividades, etc., e promover o relacionamento interpessoal entre os diversos colaboradores, permitindo a integração e equilíbrio entre os indivíduos que compõe a empresa, podendo ainda promover mudanças nos comportamentos dos colaboradores (Bucăța & Rizescu, 2017; Hategan, 2020; Monteiro et al., 2021). Transcrevendo a explicação de Marchiori (2008 citado por Monteiro et al., 2021) sobre a comunicação interna

“A comunicação interna [...] é uma ferramenta estratégica que estimula o diálogo entre lideranças e funcionários. Oportuniza a troca de informações via comunicação, contribuindo para a construção do conhecimento, o qual é expresso nas atitudes das pessoas [...]. Promove, portanto, a interação social e fomenta a credibilidade, agindo no sentido de manter viva a identidade de uma organização.” (p. 31)

Ademais, apoia na divulgação das atividades da empresa potencializando o cumprimento de objetivos e está alinhada com a estratégia corporativa, missão e visão da empresa (Monteiro et al., 2021). Será neste segundo grupo, a comunicação interna, que a presente dissertação se irá focar e trabalhar.

Na comunicação interna organizacional é importante que a mensagem comunicada seja acessível e disponível a toda a força de trabalho, com isto em vista é necessário que esta

tenha como referência os cinco princípios base da comunicação humana, sendo eles os que se enumeram em seguida (Guerreiro, 2020): (1) «*Quem comunica?*», isto é, quem é a fonte de informação – aplicando à comunicação interna será a empresa; (2) «*O que comunica?*», ou seja, a mensagem a ser transmitida; (3) «*A quem se comunica?*», é necessário ter-se sempre presente a quem a mensagem se destina de modo a fazer as adaptações necessárias – aplicado à comunicação interna serão as pessoas que trabalham na empresa; (4) «*Como comunicar?*», refere-se à utilização clara e objetiva dos canais/meios de comunicação usados de modo a evitar a falta de eficácia comunicacional; e (5) «*Comunica-se para quê?*», isto é, o objetivo da mensagem, por exemplo, para informar, esclarecer, entre outros. De referir que os princípios enumerados aplicam-se também à comunicação interpessoal conforme anteriormente aplicado ao ruído na mensagem.

No âmbito da comunicação interna, segundo Mikkelson e Hesse (2020), Sias (2014) indica que há duas fontes principais de informação dentro de uma empresa, os supervisores e os colegas de trabalho. Os supervisores fornecem informação sobre a “empresa, departamento, tarefas, objetivos e o papel do colaborador na organização (...) [e são] a voz da organização, ajudando a estruturar e justificar as decisões e políticas organizacionais aos funcionários” (Mikkelson & Hesse, 2020, p. 5). Os colegas de trabalho, por outro lado, comunicam “regras, normas e atitudes informais aos novos colaboradores” (Mikkelson & Hesse, 2020, p. 5), informam também sobre a cultura organizacional e exercem influência sobre as atitudes em relação ao trabalho dos novos colaboradores e sobre a empresa (Mikkelson & Hesse, 2020). É importante referir o exposto, pois o modo como os colaboradores percecionam os padrões comunicacionais da empresa exerce influência sobre a experiência e os resultados na organização, o que, por conseguinte, terá impacto na forma como os colaboradores da empresa influenciam os novos colaboradores. De acrescentar ainda que estas duas fontes de informação ajudam na criação de um ambiente de trabalho mais confortável (Mikkelson & Hesse, 2020).

Anteriormente notou-se que a satisfação no trabalho é uma variável relevante para medir a eficácia da comunicação organizacional (Zhang & Wang, 2009), por outro lado vários autores também constataram que quando os colaboradores se encontram satisfeitos com o seu trabalho apresentam maior desempenho e produtividade e menor rotatividade (Mikkelson & Hesse, 2020). Pelo que é possível supor que quanto maior a eficácia comunicacional de uma empresa maior será o desempenho e produtividade, e menor a rotatividade dos seus colaboradores, tal suposição foi confirmada pelos estudos de Bothma e Roodt (2013), Schaufeli e Bakker (2004) e Sonnentag (2003) (Mikkelson & Hesse, 2020).

Capítulo II – A Língua Gestual

2.1. A Questão da Língua

Em Portugal existem três línguas oficiais: a Língua Portuguesa – LP –, o Mirandês e a Língua Gestual Portuguesa (Gonçalves, 2012). A Língua Gestual Portuguesa – LGP –, isto é, a língua materna da Comunidade Surda portuguesa, só foi reconhecida em 1997 (Gonçalves, 2012). Por a oficialização ser recente e tendo em conta a história da educação para Pessoas Surdas – por exemplo, o Congresso de Milão que será mais à frente tratado neste capítulo –, a LGP ainda carece de muitos estudos e vocabulários, isto também devido ao facto de só até recentemente as Pessoas Surdas começaram a frequentar o ensino superior, o que significa que ainda é necessário desenvolver vocabulário técnico e especializado inerente às várias disciplinas e profissões (Silva, 2012). Adicionalmente, por consequência da falta de informação das pessoas ouvintes, a Língua Gestual – LG – ainda é comumente referida como “linguagem gestual” (Gonçalves, 2012), neste sentido, consideramos, tal como Gonçalves (2012), que a LGP deve ser ensinada nas escolas desde o ensino básico até ao ensino superior e nas empresas, tal como é o Inglês, pois, para além de ser um idioma oficial e de ter a mesma importância que a Língua Portuguesa e o Inglês, iria permitir que as pessoas adquirissem mais conhecimento sobre a Cultura Surda, assim como facilitar a comunicação entre Pessoas Surdas e ouvintes.

A LG é a língua natural da Comunidade Surda que se refere ao processo de interação e comunicação efetuado através da produção motora – gestos – e da receção visual. A LG pode envolver diversos intervenientes que fazem uso de expressões não verbais, e tem o seu próprio vocabulário e gramática que varia entre línguas gestuais, tal como nas línguas orais, devido às dissemelhanças culturais (Gonçalves, 2012; Guerreiro, 2020; Machado, 2018; Silva, 2012; Valadares, 2012). A LG baseia-se em conceitos em vez de palavras e apresenta um grau de complexidade tal como as línguas orais, não dependendo destas e apresentando recursos expressivos, regras e características próprias que permitem que os seus utilizadores se consigam exprimir sobre qualquer tópico, em qualquer situação e adquirir conhecimento, seja ele quanto à cultura, valores, etc., o que facilita a formação da sua identidade linguística e social (Gonçalves, 2012; Guerreiro, 2020; Jokinen, 2006 citado por Valadares, 2012; Machado, 2018; Valadares, 2012).

Em termos neurológicos a LG é igual às línguas orais, no sentido de ser processada também pelo hemisfério esquerdo do cérebro, que biologicamente é responsável por tal função, mas que em vez de ser auditiva é visual (Sacks, 1989, 2011 citado por Valadares, 2012). É possível então concluir que uma pessoa com perda auditiva possui a mesma capacidade para a

linguagem e comunicação que uma pessoa ouvinte, apenas utiliza uma outra língua e/ou forma de comunicação (Valadares, 2012).

Contrariamente ao que se possa assumir, a LG não é igual para todos os países/comunidades¹, apesar de haver aspetos universais, mesmo no caso de países que partilham o mesmo idioma oral, como é o caso da Alemanha e Áustria, a LG é diferente, sendo ainda possível encontrar duas Línguas Gestuais no mesmo país, por exemplo no Canadá (Gonçalves, 2012).

As Línguas Gestuais são específicas a cada Comunidade de Surdos, não obstante há ainda a Linguagem Internacional² – IS –, que é constituída por um conjunto de sinais – desenvolvida inicialmente pela Federação Mundial dos Surdos, tendo passado por várias «atualizações» desde a sua criação – reconhecidos internacionalmente com um grau de complexidade menor que as Línguas Gestuais nacionais, com o intuito de facilitar a comunicação (Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Capari, et al., 2018; Wit, Crasborn & Napier, 2021; World Federation of the Deaf, 1975; World Federation of the Deaf & World Association of Sign Language Interpreters, 2019). De notar que a IS não é considerada uma língua, mas antes um conjunto de convenções utilizadas em eventos internacionais (Wit et al., 2021; World Federation of the Deaf, 1975; World Federation of the Deaf & World Association of Sign Language Interpreters, 2019).

2.1.1. Congresso de Milão

Durante o século XVIII, antecedendo a realização do Congresso de Milão, a educação para Surdos na Europa encontrava-se dividida em dois métodos de ensinos distintos: o Método Francês – representado pela obra do francês Abade de L'Épée – e o Método Oralista – ou Método Alemão representado pelo alemão Samuel Henicke – (Carvalho, 2007). O Método Francês defendia a educação baseada na Língua Gestual e pretendia preparar intelectualmente as Pessoas Surdas para a cidadania (Carvalho, 2007). Por contraste, o Método Oralista defendia o ensino oral, excluindo por completo da aprendizagem da Língua Gestual, às Pessoas Surdas de forma a que estas pudessem integrar a sociedade ouvinte (Carvalho, 2007).

¹ A título de curiosidade, caso pretenda ver as diferenças entre as Línguas Gestuais de diversos países o site *spreadthesign.com* permite ver as diferenças entre cada idioma gestual e também aprender a LG de diversos países. No site *infopedia.pt* também pode aprender vocabulário em LGP.

² Tradução livre. Termo original: *International Sign* (Wit et al., 2021; World Federation of the Deaf & World Association of Sign Language Interpreters, 2019).

O II Congresso Internacional de Educação de Surdos – comumente conhecido como Congresso de Milão –, realizado a 1880 em Milão, foi organizado com o intuito de excluir por completo o Método Francês e, por conseguinte, o uso e ensino da Língua Gestual, marcando um momento sombrio na História dos Surdos (Carvalho, 2007).

De forma a atingir esse objetivo foram convidadas 164 pessoas de nove países – França, Itália, Suíça, Suécia, Inglaterra, Alemanha, Holanda, Áustria e E.U.A. –, das quais a maioria defendia o Método Oralista, não tendo sido convidada nenhuma Pessoa Surda para participar (Carvalho, 2007). Apesar disto, compareceram vários educadores Surdos, contudo estes não podiam votar e a sua opinião não foi tida em consideração (Carvalho, 2007).

Durante a realização do Congresso foram elaboradas e colocadas a voto oito resoluções³ – é possível consultar todas as resoluções no anexo I –, das quais apenas uma foi aprovada por unanimidade, sendo essa a que se segue:

“Considerando que um grande número de surdos-mudos não estão a receber os benefícios da instrução e que esta situação é uma consequência da impotência das famílias e instituições, recomenda o Congresso, que os governos tomem as medidas necessárias para que todos os surdos-mudos sejam educados.” (Carvalho, 2007, p. 66)

Após a realização do Congresso, cujas resoluções vigoraram entre 1906 e 1991 e que se disseminaram por todo o Mundo, as crianças Surdas estavam proibidas de utilizar, nas salas de aula, a Língua Gestual (Reis, 2019; Silva, 2012; Valadares, 2012). Nesta época tentava-se «normalizar» a Pessoa Surda através da proibição do uso do seu idioma materno e «integrá-la» na sociedade ouvinte e falante, tendo-se o ensino focado numa perspetiva Oralista (Reis, 2019). Estas medidas tiveram um grande impacto na educação de Pessoas Surdas, na evolução e no estudo das Línguas Gestuais.

2.2. A Questão Vocabular/Gestual

A Língua Gestual é diferente da língua oral, no sentido em que não segue a mesma ordem nem estrutura frásica, pelo que é importante não fazer um gesto logo a seguir ao outro. Por exemplo, no caso da datilologia⁴ “é aconselhável fazer uma ligeira pausa ou “empurrar” a palavra com as mãos, de modo a ser perceptível que a palavra já foi soletrada e se vai passar a

³ As delegações dos E.U.A. e da Suécia opuseram-se a todas as Resoluções, excetuando a Terceira Resolução (Carvalho, 2007).

⁴ A datilologia é “[t]écnica de comunicação por meio de sinais feitos com os dedos ou com as mãos” (Dicionário Priberam, sem data).

outra” (Gonçalves, 2012, p. 9), sendo que por norma só se faz uso da mesma quando se pretende “soletrar nomes de pessoas, lugares, marcas, entre outros, e palavras que ainda não existam. É importante, também, fazer os acentos nas palavras, nomeadamente, nos nomes de pessoas” (Gonçalves, 2012, p. 9). Em suma, o essencial no uso da LG é fazer «passar» a informação ao recetor e passar a mensagem de forma visual fazendo-se uso dos mecanismos de entonação, isto é, as mãos, braços, olhos e expressões faciais e/ou corporais, referindo-se estas últimas a transmitir emoções, atitudes e traços de personalidade (Gonçalves, 2012; Reis, Machado, Gati & Falk, 2017).

De referir ainda que, tal como na língua oral portuguesa, também a LGP, apresenta «regionalismos», que de acordo com Gonçalves (2012)

“pode[m] referir-se a um gesto regional que concorra com outro já existente, ainda que executado de forma diferente, isto é, quando um ou vários processos fonológicos da língua gestual, como a configuração, a localização, o movimento, ou a expressão facial se alteram.” (p. 17)

Os «regionalismos» ocorrem devido a diferentes fatores, tais como, a área geográfica, o nível de escolaridade e/ou as características individuais, originando desta forma diferentes dialetos – formas de expressão oral ou gestual – que são características de determinado grupo de pessoas, como por exemplo as pessoas de Lisboa, as do Porto e as das Ilhas (Gonçalves, 2012; Machado, 2018). Os «regionalismos» tiveram a sua origem na falta de professores de LGP nas escolas e na proibição de utilizar a LG⁵, o que provocou que cada grupo de Pessoas Surdas criasse o seu próprio vocabulário, isto é, os gestos podem ser diferentes, mas terem o mesmo significado, ficando dependente do contexto em que é utilizado (Gonçalves, 2012).

No Anexo II é possível consultar o alfabeto manual – ou datilologia, figura 15 – e as numerações – figuras 16 e 17 – representantes da Língua Gestual Portuguesa.

2.2.1. Sintaxe e Morfologia

Conforme referido acima a LGP não segue a mesma ordem nem estrutura frásica que a LP. Na sintaxe, e de modo muito breve, enquanto na LP a organização frásica é Sujeito-Verbo-Objeto (SVO), na LGP a estrutura das frases pode apresentar duas formas: Sujeito-Objeto-Verbo (SOV) ou Objeto-Sujeito-Verbo (OSV) (Associação de Surdos do Porto, 2015; Valadares, 2012). Desta forma, a frase em LP será «O Manuel jogou à bola», em LGP será algo

⁵ Devido ao Congresso de Milão.

como «Manuel bola jogar» (SOV) ou «Bola Manuel jogar» (OSV)⁶. Adicionalmente, de forma a indicar frases interrogativas ou exclamativas recorre-se a expressões faciais representativas⁷ de interrogação ou exclamação (Valadares, 2012).

Quanto à morfologia também a LGP apresenta dissemelhanças em relação à LP. A LGP, de acordo com o estudo linguístico *Para Uma Gramática da Língua Gestual Portuguesa* de Amaral, Coutinho e Martins (1994) referenciado por Valadares (2012), apresenta três tipos de gestos diferentes: os icónicos, “que transpõe[m] para o gesto a forma ou o movimento de determinado objeto” (p.18); os arbitrários, que incluem “todos os gestos que apresentam total ausência de relação com a realidade” (p.18); e os referenciais, que se caracterizam “por apontarem diretamente para o referente real ou para o espaço que represente a realidade” (p.18). Complementarmente, no que concerne ao processo de criação de novo vocabulário⁸ é possível dividi-lo em dois grandes grupos: a produtividade, que engloba processos de derivação, composição e datilológicos; e a criatividade da qual fazem parte os processos por empréstimo e imagéticos.

De forma complementar, é ainda possível dividir, em cinco categorias gramaticais com base nas línguas orais, as classes de palavras da LGP (Valadares, 2012):

1. Os substantivos

- a. Marcação de género⁹

- i. Seres humanos: antes do nome acrescenta-se o gesto HOMEM ou MULHER para determinar o género correspondente (Valadares, 2012);
 - ii. Animais: apenas se marca o género feminino, como é o caso de gato – gesto GATO, conforme mostrado na figura 18 do anexo III – e gata – gesto MULHER + GATO, conforme mostrado na figura 19 do anexo III –, contudo podem existir gestos diferentes para indicar o género, como é o caso de BOI – conforme mostrado na figura 20 do anexo III – e VACA –

⁶ Para informações mais detalhadas sobre este tópico recomenda-se, entre outros, a leitura da Dissertação de Valadares (2012) e o artigo de Morgado e Brito (2020).

⁷ *Idem*.

⁸ Para informações mais detalhadas sobre este tópico recomenda-se, entre outros, a leitura da Dissertação de Valadares (2012).

⁹ Em seres animados e inanimados não se marca o género masculino nem o género feminino, apenas se faz essa distinção de género, quando a necessidade se apresenta, no caso dos seres animados (Freitas, 2016; Valadares, 2012). No caso dos nomes próprios também não se identifica o género (Valadares, 2012).

conforme mostrado na figura 21 do anexo III – (Associação de Surdos do Porto, 2015; Valadares, 2012);

b. Numeração

i. Incorporação

- Em caso de quantidades pequenas que sejam rapidamente contáveis, após o substantivo indica-se o numeral, por exemplo, PESSOAS + CINCO (Freitas, 2016; Valadares, 2012);
- Em caso de quantidades grandes que sejam dificilmente contáveis adiciona-se um determinativo, por exemplo, MUITO (Freitas, 2016; Valadares, 2012);

ii. Repetição do movimento – ao querer-se indicar a pluralidade de uma palavra deve-se repetir o movimento gestual dessa mesma palavra com a mesma configuração, localização e orientação da mão (Freitas, 2016; Valadares, 2012). Neste caso, “os processos não manuais, como a expressão do rosto, dos olhos e o movimento da cabeça, são de extrema importância” (Freitas, 2016, p. 80);

iii. Redobro – execução do gesto com as duas mãos (Freitas, 2016; Valadares, 2012), como por exemplo, o gesto PESSOAS – conforme mostrado na figura 22 do anexo III;

2. Os pronomes pessoais – de acordo com Morgado e Brito (2020) e Amaral et al. (1994, citados por Valadares, 2012), em LGP é possível gestuar a 1ª, 2ª e 3ª pessoa do singular, assim como a 1ª, 2ª e 3ª pessoa do plural. De referir ainda que quando há “a presença da pessoa referida no local aponta-se diretamente para a pessoa, quando a pessoa está ausente aponta-se um local no espaço e, sempre que se fizer referência a essa pessoa aponta-se para o local anteriormente referido” (Valadares, 2012, p. 23). É possível consultar os gestos em LGP dos pronomes pessoais no singular e no plural nas figuras 23 e 24, respetivamente, do anexo III;
3. Os numerais – também na LGP há a distinção entre a numeração cardinal e ordinal (Freitas, 2016; Valadares, 2012). No caso da numeração cardinal – disponível para consulta no anexo II, figura 16 –, dizem-nos as autoras que em

enumerações até 10 utiliza-se a contagem pelos dedos, embora o habitual seja utilizar este método até ao número 5, e para as enumerações dos restantes números utilizam-se as configurações próprias da LGP (Freitas, 2016; Valadares, 2012). Para a numeração ordinal – disponível para consulta no anexo II, figura 17 – também é possível, até ao número 10, a contagem pelos dedos ou então utilizar as configurações próprias da LGP, sendo que no caso desta numeração, apesar de as configurações serem as mesmas à numeração cardinal, esta caracteriza-se pela repetição do movimento (Freitas, 2016; Valadares, 2012). De notar ainda que se apresenta o numeral sempre depois da palavra que se pretende quantificar (Freitas, 2016).

4. Os verbos

- a. Morfologia das construções verbais – em LGP, segundo Nascimento e Correia (2011, citados por Valadares, 2012), é necessário perceber “se a ação está no início, a decorrer, a terminar, se já terminou, se acontece com frequência, etc,” (p.26), tal é percebido através (Freitas, 2016; Valadares, 2012): da repetição do gesto e das expressões que se juntam ao verbo, do prolongamento da execução gestual do verbo ou das expressões que se juntam a este, na “mudança dos traços de amplitude, intensidade e tensão na execução dos gestos” (Freitas, 2016, p. 87; Valadares, 2012, p. 26) e do acréscimo de processos não manuais que seguem o verbo.
- b. Tipos de verbos – de acordo com Nascimento e Correia (2011, citados por Valadares, 2012) existem três tipos de verbos nas Línguas Gestuais:
 - i. Verbos simples ou sem concordância, que são estáticos e invariáveis na sua estrutura, no sentido em que se flexionam em aspeto mas não em número (Valadares, 2012);
 - ii. Verbos com concordância, que “são acompanhados pelo pronome pessoal [que é o] reflexo de complemento indireto que indica a pessoa a quem a ação se dirige” (Valadares, 2012, p. 26);
 - iii. Verbos manuais ou classificadores verbais, que “indicam a ação, as entidades que a praticam, os objetos utilizados e os

locais em que a ação decorre” (Valadares, 2012, p. 27), podendo serem agrupados em:

- Verbos manuais locativos – afixos de localização –: como a localização no corpo, e a localização e o tipo de movimento (Valadares, 2012);
 - Verbos classificadores de entidades: através da configuração da mão é possível apurar o deslocamento de entidades, como a localização e ao tipo de sujeito (Valadares, 2012);
 - Verbos classificadores de instrumento: a “configuração da mão representa a forma como se segura determinado objeto ou o próprio objeto que irá produzir a ação, como (...) a localização e o tipo de objeto” (Valadares, 2012, p. 27);
- c. Tempos verbais – ao contrário do que se pensava a LGP tem diversas formas de formação de passado, presente e futuro (Freitas, 2016). Sendo que quando se gestua: perto da área do tronco refere-se ao presente; atrás do ombro é referente ao passado; e de modo mais afastado à frente refere-se ao futuro (Freitas, 2016; Valadares, 2012):
- i. Passado
- Para referir um passado próximo gestua-se a forma neutra do verbo + gesto PASSADO, sendo que para representar um passado distante repete-se o gesto PASSADO e para representar um passado ainda mais distante repete-se várias vezes o gesto PASSADO (Freitas, 2016; Valadares, 2012);
 - Uso da forma neutra do verbo + advérbios ou expressões adverbiais temporais, como os gestos ONTEM, ANTEONTEM, HÁ MUITO TEMPO, entre outros (Freitas, 2016; Valadares, 2012);
 - Uso da forma neutra do verbo + gesto ACABAR (Freitas, 2016; Valadares, 2012);

- Deve-se sempre fazer acompanhar os gestos por processos não manuais, tais como “o baixar e o levantar de sobrancelhas, o movimento dos olhos e a posição da boca” (Freitas, 2016, p. 85);

ii. Presente

- Uso da forma neutra do verbo (Freitas, 2016; Valadares, 2012);
- Uso da forma neutra do verbo + advérbios ou expressões adverbiais temporais, como os gestos HOJE, AGORA, DAQUI A POUCO TEMPO, entre outros (Freitas, 2016; Valadares, 2012);
- Deve-se sempre fazer acompanhar os gestos por processos não manuais, tais como o “movimento dos olhos, do corpo, da boca e das sobrancelhas” (Freitas, 2016, p. 85);

iii. Futuro

- Para referir um futuro próximo gestua-se a forma neutra do verbo + gesto FUTURO, sendo que para representar um futuro distante repete-se o gesto FUTURO e para representar um futuro ainda mais distante repete-se várias vezes o gesto FUTURO (Freitas, 2016; Valadares, 2012);
- Uso da forma neutra do verbo + advérbios ou expressões adverbiais temporais, como os gestos AMANHÃ, DEPOIS DE AMANHÃ, DAQUI A POUCO TEMPO, entre outros (Freitas, 2016);
- Deve-se sempre fazer acompanhar os gestos por processos não manuais, tais como “erguer as sobrancelhas, abrir os olhos e dirigir o olhar para o espaço em frente e para longe do gestuante” (Freitas, 2016, p. 85);

5. Os artigos.

A título de curiosidade, enquanto na LP o nosso nome é igual escrito ou oral, em LGP, os nomes gestuais são diferentes dos nomes escritos e orais (Associação Portuguesa de Surdos, sem data). Os nomes variam de acordo com as características e/ou hábitos e personalidade caracterizadores de cada pessoa, e quando dados por uma Pessoa Surda tal significa que a pessoa é bem-vinda à Comunidade Surda, de referir ainda que o batismo gestual é exclusivo à Comunidade Surda (Associação Portuguesa de Surdos, sem data; Valadares, 2012).

Capítulo III – As Pessoas com Perda Auditiva em Portugal e a Empregabilidade

Uma em cada 1000 pessoas nasce com ‘dificuldade de audição’¹⁰ – pessoas com perda auditiva ou Surdas – ou adquire-a até aos 18 anos, o que equivale a 3,65 milhões de pessoas entre os E.U.A. e os países da União Europeia, representando uma dimensão significativa da população (Danermark, Crowe, Marschark, & Rosica, 2001; Ham, Towle, & Shyng, 2021). A perda auditiva pode ser severa o suficiente para afetar a educação e as oportunidades de conseguir e manter emprego adequado às habilidades das pessoas que a adquiriram (Danermark et al., 2001; Ham et al., 2021), sendo esta perda muitas vezes denominada por ‘deficiência invisível’, dado que não é imediatamente perceptível se a pessoa é surda ou não, a não ser que tenha um aparelho auditivo ou use LG (Kim, Byrne, & Parish, 2018). De acrescentar ainda que a perda auditiva pode afetar uma ou as duas orelhas (Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Nierling, Mordini, et al., 2018).

A perda auditiva é definida como sendo a “capacidade reduzida de ouvir sons em comparação à audição normal, que pode variar de leve a profunda. A perda da capacidade de ouvir frequências sonoras na faixa normal de audição é chamada deficiência auditiva” (Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Capari, et al., 2018, p. 37). Por outro lado o termo ‘dificuldade de audição’ é definido por Luft (2000) como sendo dividido por pessoas surdas, pessoas com perda auditiva de 70 dB ou mais, e pessoas com ‘dificuldades auditivas’, que são pessoas com mais audição em relação ao grupo anterior; Watson, Adams, Fish, Latz e Boone (2008, citados por McMahon, Grover, McMahon & Kim, 2020) definiram o termo como sendo o resultado de uma perda funcional, no entanto o indivíduo não fica dependente apenas da comunicação visual; McMahon et al. (2020) referem que é a perda auditiva antes da surdez, isto é, os indivíduos conseguem comunicar com ou sem o recurso a dispositivos auxiliares de escuta. Os autores referem ainda que a definição de ‘dificuldade de audição’ pode variar consoante a perceção e manejo da perda pelo indivíduo “quanto à intensidade medida e/ou frequência necessária para ouvir” (McMahon et al., 2020, p. 41). O Parlamento Europeu (2018) faz a distinção entre surdez e ‘dificuldade de audição’ de acordo com a definição dada pela OMS, sendo que entende por surdez a presença de pouca ou nenhuma audição num indivíduo e por ‘dificuldade de audição’ a inaptidão de ouvir tão bem quanto um indivíduo ouvinte¹¹. No que concerne ao limiar de audição, este representa “o nível

¹⁰ Por sabermos que as Pessoas Surdas preferem ser referidas como sendo surdas ou pessoa(s) com surdez e não se revendo como tendo uma deficiência colocamos apóstrofes em todas as terminologias que podem não ser aceites pelas mesmas e que sejam alusivas à surdez (Ham et al., 2021; Kim et al., 2018).

¹¹ Por indivíduo ouvinte entende-se alguém com os limiares de audição entre os -10dB e os +20dB de nível de audição, isto é, pessoas que não apresentam perda auditiva ou surdez (Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Nierling, Mordini, et al., 2018).

de som abaixo do qual o ouvido de uma pessoa é incapaz de detetar qualquer som” (Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Nierling, Mordini, et al., 2018, p. 17), sendo que entre os limiares -10 dB e os +20 dB são considerados níveis dentro da faixa normal e os limiares superiores a 25dB em ambas as orelhas são considerados ‘deficiência auditiva’, sendo que podem variar, segundo a OMS, entre (Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Nierling, Mordini, et al., 2018): leve, 26 a 40 dB do melhor ouvido; moderada, 41 a 69 dB do melhor ouvido; grave, 61 – 80 dB do melhor ouvido; e profunda, abrangendo a surdez, a partir dos 81 dB do melhor ouvido.

Ham et al. (2021) definem diversos termos¹² relacionados com a Comunidade Surda, os quais se devem ter em consideração, nomeadamente:

- **surdos** – pessoas com ‘dificuldade de audição’ de severa a profunda ao nascer ou antes de desenvolver a fala, sendo que podem identificar-se como sendo surdos orais ou Surdos, dependendo do modo primário de comunicação e intervenção precoce;
- **surdos orais** – indivíduos que comunicam maioritariamente através de comunicação auditiva – com recurso a aparelhos auditivos, implante cocleares, entre outros – e oral – com recurso à voz/fala –;
- **Surdos**, com S maiúsculo – Pessoas Surdas que usam a LG como a sua primeira língua e forma preferencial de comunicação. Não entendem a surdez como uma deficiência médica e são membros de um grupo cultural e linguístico denominado Comunidade Surda. Estes indivíduos não consideram que têm perda auditiva, pois não veem a sua condição como sendo uma perda, preferindo serem referidos como sendo surdos ou pessoa(s) com surdez;
- **surdez tardia** – pessoas que atingem os limiares da faixa de audição grave a profunda mais tarde na vida, optando por se comunicarem através de comunicação oral e auditiva;
- ***hard of hearing***¹³ – pessoas com faixas de audição entre leve a grave, tendo – normalmente – adquirido a perda auditiva após ter adquirido habilidades linguísticas e expressivas. Indivíduos que têm surdez oral ou tardia também se podem identificar como sendo *hard of hearing*;

¹² Estes termos estão relacionados com a realidade dos E.U.A. e Canadá, podendo-se não aplicar à realidade da Comunidade Surda portuguesa.

¹³ Optou-se por deixar o termo no idioma original do artigo pois a tradução em português não é clara, sendo a mesma para termos diferentes (*hard of hearing* e *hearing impaired*).

- ***hearing impaired***¹⁴ – designação utilizada por profissionais de saúde que deve ser reconsiderada, dado que as pessoas com perda auditiva, as Pessoas Surdas, as redes de apoio e as organizações comunitárias que apoiam este grupo de pessoas não consideram este termo. Os autores consideram ainda que este termo é insensível e foca-se na deficiência.

Existem três modelos que veem a surdez e a perda auditiva de modo diferente: o modelo médico, o modelo social e o modelo linguístico-cultural (Kim et al., 2018). O modelo médico vê a surdez ou a perda auditiva como sendo uma condição que necessita de intervenção cirúrgica ou audiológica de forma a restaurar a capacidade auditiva e oral, visto que neste modelo “a privação de audição é um traço indesejável que precisa ser tratado” (Kim et al., 2018, p. 377). Em contrapartida, o modelo social vê a surdez ou a perda auditiva como uma diferença em vez de um déficit, vendo “a deficiência a partir de um contexto de identidade de minoria e concentra-se em mudanças sociais e institucionais, em vez de intervenções médicas” (Kim et al., 2018, p. 378) e enfatiza a necessidade da educação para Pessoas Surdas e acesso a tecnologias assistivas de forma a que estas possam integrar o «mundo auditivo» (Kim et al., 2018). Sob outra perspetiva, o modelo linguístico-cultural, que é fortemente apoiado pela Comunidade Surda, vê a surdez ou a perda auditiva “como uma identidade linguística distinta” (Kim et al., 2018, p. 378). Adicionalmente, este modelo não considera a surdez como um impedimento físico ou deficiência, mas sim como uma identidade sociolinguística isolada, de notar ainda, no que concerne à Comunidade Surda, que há Pessoas Surdas que comunicam através da LG, mas não se identificam como integrantes da Comunidade, como também há pessoas que não utilizam a LG nem têm surdez, mas identificam-se como fazendo parte da mesma (Kim et al., 2018).

Apesar de as Pessoas Surdas não considerarem que possuem uma deficiência, em termos legislativos, políticos e recolha de dados são vistos como tal e não como uma minoria linguística (Kim et al., 2018).

A partir deste ponto¹⁵ iremos, no melhor das nossas habilidades, utilizar os termos «Pessoa(s) Surda(s)» ou «Pessoa(s) com Surdez» para as pessoas que têm a LG como L1 e «pessoa(s) surda(s)» ou «pessoa(s) com surdez» para as que não têm a LG como primeira língua ou que não fazem uso da mesma, uma vez que estes são os termos aceites pela Comunidade

¹⁴ Optou-se por deixar o termo no idioma original do artigo pois a tradução em português não é clara, sendo a mesma para termos diferentes (*hard of hearing* e *hearing impaired*).

¹⁵ Salvaguardando quando as pessoas referenciadas diretamente utilização outra designação.

Surda. Iremos ainda utilizar o termo «pessoas com perda auditiva» para designar o conjunto de pessoas surdas, surdas orais – sendo em nossa opinião as pessoas que têm alguma capacidade auditiva e oral – e Surdas.

3.1. Caracterização da População com Perda Auditiva em Portugal

Portugal tem, segundo os dados divulgados sobre os Censos 2011¹⁶, 10.562.178 de habitantes, dos quais 5.046.600 são do sexo masculino e 5.515.578 do sexo feminino (Instituto Nacional de Estatística, 2012e).

No que respeita à caracterização da população com perda auditiva em Portugal é importante primeiro referir que a nível estatístico os dados são categorizados por tipo de dificuldade e pelo grau de dificuldade sentido, identificando seis categorias de dificuldade – «ver», «ouvir», «andar ou subir degraus», «memória ou concentração», «tomar banho ou vestir-se sozinho» e «compreender os outros ou fazer-se compreender» – e três graus de dificuldade – «não tem dificuldade ou tem pouca em efetuar a ação», «tem muita dificuldade em efetuar a ação» e «não consegue efetuar a ação» (Instituto Nacional de Estatística, 2012a). Para esta caracterização iremos apenas considerar os dados correspondentes à ‘dificuldade de ouvir’ e, em termos de grau de ‘dificuldade’, os resultados de duas categorias, a «tem muita dificuldade em efetuar a ação» e «não consegue efetuar a ação» (Instituto Nacional de Estatística, 2012a).

Conforme sintetizado na tabela 1, cerca de 506.342 de pessoas com cinco ou mais anos têm ‘dificuldade em ouvir’ – dos quais 218.603 são do sexo masculino e 287.739 são do sexo feminino –, e 26.860 não conseguem ouvir – dos quais 11.430 são do sexo masculino e 15.430 do sexo feminino – (Instituto Nacional de Estatística, 2012a). Destes números 117.606 encontram-se na região Norte – 169.197 com ‘dificuldade em ouvir’ e 8.409 não ouve –, 143.390 na região Centro – 136.841 e 6.549, respetivamente –, 122.139 na região de Lisboa – 114.940 e 7.235, respetivamente –, 48.546 na região do Alentejo – 46.349 e 2.187, respetivamente –, 19.861 na região do Algarve – 18.607 e 1.254, respetivamente –, 10.049 na Região Autónoma dos Açores – 9.492 e 557, respetivamente – e 11.575 na Região Autónoma da Madeira – 10.906 e 669, respetivamente – (Instituto Nacional de Estatística, 2012a).

¹⁶ Uma vez que os resultados relativos aos Censos 2021 ainda não foram divulgados até à data da nossa revisão da dissertação, 10 de novembro de 2022.

Acrescentamos ainda que optámos por agrupar a informação que consta na tabela 1 de três modos: (1) antes da idade de trabalhar, que aqui se considerou até dos 5 aos 19 anos, pois não há dados anteriores à faixa etária 5 nem é possível perceber quais os números a partir dos 18 anos para cima; (2) idade para trabalhar, começando dos 20 anos e separando as faixas etárias de cinco em cinco anos; e (3) a idade da reforma, que aqui se considera a partir dos 70 anos.

Distribuição etária do número de indivíduos a viver em Portugal com alguma dificuldade em ouvir ou que não ouve

Idade	Tem muita dificuldade a ouvir	Não ouve
Dos 5 aos 19	7.034	1.152
20 – 24	2.619	632
25 – 29	3.551	820
30 – 34	5.349	1.100
35 – 39	7.596	1.250
40 – 44	9.924	1.248
45 – 49	14.697	1.442
50 – 54	21.086	1.548
55 – 59	29.324	1.557
60 – 64	38.043	1.638
65 – 69	46.056	1.666
Mais de 70	321.063	12.807

Tabela 1 - Distribuição etária do número de indivíduos a viver em Portugal com muita 'dificuldade em ouvir' ou que não ouve

Fonte: Adaptado de Instituto Nacional de Estatística (2012b).

Ao observar a tabela supra é possível concluir que existia em Portugal, no ano 2011, cerca de 191.146 pessoas com perda auditiva com idade para ingressar no mundo profissional, das quais 178.245 tinham muita 'dificuldade em ouvir' e 12.901 não ouviam. Ora sabendo que nesse ano havia 6.966.236 residentes em Portugal com idades compreendidas entre os 20 e os 69 anos, então este valor representava, aproximadamente, 2,74% da população residente portuguesa com idade para trabalhar (Instituto Nacional de Estatística, 2012d).

Ainda segundo os dados dos Censos 2011 (Instituto Nacional de Estatística, 2012c) haviam 75.620 residentes com muita 'dificuldade em ouvir' ou que não ouviam que faziam parte da população ativa, desse número 61.769 encontravam-se a trabalhar conforme se observa na tabela 2.

População ativa residente em Portugal com muita dificuldade em ouvir ou que não ouve que trabalha ou que está desempregada

	Tem muita dificuldade a ouvir	Não ouve	Total
População ativa	69.600	6.020	75.620
População a trabalhar	56.798	4.971	61.769
População sem trabalho	12.802	1.049	13.851

Tabela 2 - População ativa residente em Portugal com muita 'dificuldade em ouvir' ou que não ouve que trabalha ou que está desempregada

Fonte: Adaptado de Instituto Nacional de Estatística (2012c).

É ainda possível observar na tabela 2 que das 69.600 pessoas que faziam parte da população ativa com muita 'dificuldade em ouvir', 56.798 estavam empregadas e 12.802 encontravam-se sem trabalho (Instituto Nacional de Estatística, 2012c). Da mesma forma, das 6.020 pessoas que faziam parte da população ativa que não ouviam, 4.971 estavam empregadas e 1.049 desempregadas (Instituto Nacional de Estatística, 2012c). Isto perfaz um total de 13.851 pessoas com muita 'dificuldade a ouvir' ou que não ouviam sem trabalho.

Apesar de os resultados serem relativamente animadores, resta ainda saber se as empresas/organizações/instituições que as empregam promovem a equidade entre os seus colaboradores.

3.2. Formação Profissional e Níveis Funcionais de Desempenho de Funções

Ter uma vida profissional é importante para todos os indivíduos, contudo uns enfrentam maiores dificuldades que outros no acesso ao emprego, tal é verdade, por exemplo, no caso das pessoas com perda auditiva, em especial Pessoas Surdas, isto porque a presença ou não de audição afeta significativamente a comunicação e o acesso e desempenho educacional, o que resulta, por consequência, no acesso restrito ao emprego, originando taxas altas de desemprego e subemprego dentro desta população, conforme esquematizado na figura 3 (Beha & Čajlaković Kurtalić, 2017; Beha & Hasanbegović, 2019; Dammeyer, Crowe, Marschark & Rosica, 2019; Perkins-Dock, Battle, Edgerton, & McNeill, 2015).

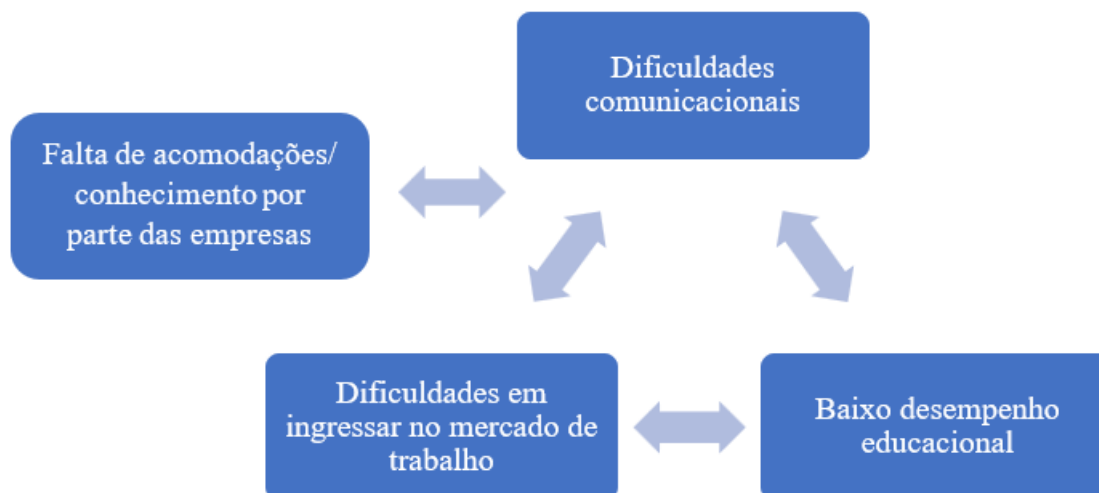


Figura 3 - A problemática da obtenção de emprego das Pessoas Surdas
Fonte: Elaboração própria.

Um dos maiores desafios que as pessoas com perda auditiva, em especial Pessoas Surdas, enfrentam no acesso ao emprego é a nível comunicacional, isto porque, para além de ter como antecedente a sua formação académica – o que acaba também por ser outro desafio, limitando as suas opções de emprego –, quando têm uma carreira profissional, muitas vezes, acabam por se isolar socialmente e não há integração adequada dentro das empresas devido à falta de informação/compreensão quanto às questões legais, acomodações disponíveis e alterações necessárias de modo a facilitar a integração, todavia, tal isolamento pode ser evitado melhorando a integração e interação social entre todos os colaboradores e havendo formações (Beha & Čajlaković Kurtalić, 2017; Beha & Hasanbegović, 2019; Kim et al., 2018; Perkins-Dock et al., 2015).

O *National Longitudinal Transition Study* concluiu que, até três anos após concluírem o ensino secundário, as taxas de emprego para pessoas com ‘dificuldade em ouvir’ sons inferiores a 70dB era de 44% e para pessoas com ‘dificuldade em ouvir’ sons superior a 70dB ou mais era de 25%. Similarmente Wagner averiguou que dois anos após a conclusão do ensino secundário 38% das pessoas com perda de audição continuaram os estudos e 25% trabalhavam a tempo inteiro (Luft, 2000). Em vários artigos conduzidos por Rydberg, Gellerstedt e Danermark (2011), entre 2009 a 2011, com uma população sueca de 2.114 adultos com idades compreendidas entre os 25 e os 64 anos que frequentaram escolas para pessoas surdas¹⁷, os autores constataram que para além dos níveis educacionais serem mais baixos que os do grupo

¹⁷ Por não sabermos se as pessoas tinham a LG como primeira língua ou não optámos por deixar os termos conforme os indicados pelos autores (expressão original: *deaf and hard of hearing*)

de referência – 100.000 adultos ouvintes do mesmo grupo etário –, estes últimos apresentavam uma taxa de emprego de 78% comparativamente com as pessoas surdas, cuja taxa era de 63% (Punch, 2016; Rydberg et al., 2011). As mesmas dificuldades apareceram em diversos estudos com a população australiana e americana (Punch, 2016), assim como no estudo realizado por Dammeyer et al. (2019).

Uma das razões para a taxa de emprego ser mais baixa poderá ser pelo facto dos empregos atuais exigirem uma comunicação efetiva e convencional, resultando numa maior procura por pessoas qualificadas em tecnologia e serviços de comunicação e menos para trabalhos que exigem menos qualificações e para pessoas que carecem de comunicação eficaz. Para as pessoas com perda auditiva é uma dificuldade, pois, como já referido, muitas empresas carecem de acomodações e de conhecimento sobre as mesmas e há dificuldade ao nível da comunicação (Dammeyer et al., 2019). Neste sentido, indivíduos Surdos acabam por preferir trabalhar com pessoas pertencentes à Comunidade Surda e/ou criar o seu próprio negócio, facilitando assim, por exemplo, a comunicação e a procura de emprego, considerando que a Cultura Surda e o uso de LG pode afetar a carreira de alguns indivíduos (Dammeyer et al., 2019; Lindsay, 2017). Outros estudos também referem a importância do nível de estudo das pessoas com perda auditiva para a obtenção de emprego e salários mais altos, ou seja, quanto maior o nível de escolaridade mais fácil é arranjar emprego e ter um salário mais elevado, sendo por isso crucial a melhoria do ensino e no apoio à procura de empregos deste grupo de pessoas (Dammeyer et al., 2019; Perkins-Dock et al., 2015; Rydberg, Gellerstedt & Danermark, 2011).

A nível de funções desempenhadas, as pessoas com perda auditiva tendem a ter ocupações elementares, isto é, que não exigem um grau de escolaridade elevado, como por exemplo na restauração e como vendedoras de lojas, ainda que a população ouvinte também tenha estas ocupações, no estudo de Rydberg et al. (2011), averiguou-se que a percentagem de população Surda nesta ocupação é três vezes maior. Apesar disto, as autoras referem que, ainda assim, também é possível encontrar esta população em todas as ocupações, contudo há supremacia em funções com ocupações de habilidades que exigem mais trabalho físico – por exemplo, operadoras –, baixo nível de educação e pouca probabilidade de haver promoções, sendo menos provável – metade da probabilidade – encontrar pessoas com perda auditiva, em especial Pessoas Surdas, em cargos profissionais e de gestão do que a população ouvinte, apesar de serem capazes de as desempenhar (Beha & Čajlaković Kurtalić, 2017; Reis et al., 2017; Rydberg et al., 2011).

Luft (2000) menciona ainda que as pessoas com perda auditiva, em especial Pessoas Surdas, são muitas vezes colocadas em posições “em que são intelectualmente superiores às pessoas ouvintes com o mesmo tipo de trabalho” (p. 52), referindo, por isso, o pensamento de Moores (1996, citado por Luft, 2000) que diz que é por esta razão que seja normal que as pessoas com perda auditiva sejam referidas como sendo boas trabalhadoras ou trabalhadoras superiores, no entanto, muitos supervisores acham que estas têm opções de promoção ou formação profissional limitada. Por este motivo, conforme o descoberto no estudo realizado por Welsh (1993, citado por Luft, 2000), em comparação com os trabalhadores ouvintes, as pessoas com perda auditiva “fazem menos mudanças nas suas carreiras para aumentar os seus ganhos, para melhorar a sua posição ou empregador, ou para aumentar a quantidade e o tipo de responsabilidades atribuídas” (Luft, 2000, p. 52). Também autores como Briffa et al. (2016) e Beha e Hasanbegović (2019) expõem diversos estudos que vão de encontro com os aqui mencionados.

Ainda no que se refere à formação, no estudo de Rathmann et al. (2017) aferiu-se que tal é limitada, especialmente no que concerne à educação bilingue¹⁸. A oportunidade de ter uma educação bilingue permite que seja mais fácil comunicar e ingressar no mundo de trabalho, diminuindo diversas barreiras (Rathmann, Napier, Lorraine & Skeih, 2017).

Em suma, não há muita variedade de trabalhos para os quais as pessoas com perda auditiva, em especial Pessoas Surdas, sejam consideradas, menos ainda se estas não possuírem uma educação bilingue (Rathmann et al., 2017).

3.3. A Perda Auditiva e a Inclusão Social

Não nos é possível abordar o tópico «inclusão» sem antes fazer uma breve menção ao tópico «diversidade», isto porque, por norma, é hábito haver alguma dificuldade em distinguir um do outro e de se interligarem. A literatura sobre estes tópicos ainda está a ser desenvolvida, pelo que ainda não há um consenso entre os diversos investigadores sobre as suas diferenças e conceitos. Iremos tentar, no melhor das nossas habilidades, esclarecer os temas mencionando alguns pontos de vista sobre cada um deles em separado e, posteriormente, fazendo uma junção

¹⁸ A educação bilingue refere-se ao ensino da LG, sendo reconhecida como língua natural – L1 – e o ensino da língua escrita do idioma falado nesse país – L2 – (Valadares, 2012).

dos mesmos de forma a tentar perceber as suas diferenças, como se interligam e ajudam a alcançar diferentes objetivos.

Diversidade

O termo «diversidade» tem sido usado para referir as diferenças demográficas entre os colaboradores, sendo essas diferenças características visíveis, como género, etnia, idade e deficiência, e não visíveis, como o nível académico e socioeconómico (Hays-Thomas & Bendick, 2013; Vohra et al., 2015). Contudo, no que concerne à diversidade organizacional os estudos têm-se preocupado, maioritariamente, nas problemáticas associadas à etnia, género e idade, e muito pouco nas questões relacionadas com as Pessoas com Deficiência e com as pessoas com perda auditiva (Stone & Colella, 1996). Vohra e Chari (2015) consideram ainda que apesar de a diversidade demográfica ser importante o objetivo principal é a diversidade de pensamento.

Hays-Thomas e Bendick (2013) definem diversidade como sendo uma miscelânea de atributos entre os vários colaboradores de uma empresa/organização que afetam, de forma significativa, o modo como estes “pensam, sentem, e se comportam no trabalho, a sua aceitação, desempenho, satisfação e progresso na organização” (p. 6), podendo ser dividida em dois níveis: (1) ao nível à superfície e (2) ao nível profundo. A diversidade ao nível à superfície alude às características observáveis – género, idade e etnia – e a diversidade ao nível profundo corresponde a características mais dificilmente observáveis, como a estabilidade no trabalho, competência, valores e opiniões, sendo primordial considerar estes dois níveis ao gerir a diversidade organizacional (Cho, Kim & Mor Barak, 2017).

Ely e Thomas (2001), de forma a complementar as abordagens organizacionais para a diversidade, propuseram três perspetivas (Reis et al., 2017; Vohra et al., 2015): (1) a perspetiva de integração e aprendizagem, que vê as habilidades, experiências e perceções dos seus colaboradores como um recurso valioso para a aprendizagem e mudança organizacional; (2) a perspetiva de acesso e legitimidade, que reconhece que ter uma empresa diversa ajuda a obter acesso e legitimidade nos mercados, reconhecendo estes como sendo também culturalmente diversos; e (3) a perspetiva de discriminação e justiça, que significa justiça e tratamento justo de todos os indivíduos pertencentes à organização. Vohra e Chari (2015) argumentam que a perspetiva que domina entre os colaboradores tem influência sobre o modo como a diversidade é tratada dentro da empresa/organização.

São inúmeras as vantagens que um grupo de colaboradores diverso pode trazer para uma empresa/organização, entre as quais: impulso na inovação; compromisso organizacional;

retenção; aumento no desempenho e da criatividade; promoção da mudança organizacional; e melhoramento nas decisões e na compreensão nos mercados (Cho et al., 2017; Mor Barak, 2017, 2019; Rahman, Turpin, & Phelps, 2020). Não obstante, é necessário que haja uma gestão de diversidade eficaz, isto é, tem-se que desenvolver um ambiente de trabalho positivo e sessões de formação e consciencialização com o propósito de modificar atitudes e comportamentos (Rahman et al., 2020).

Inclusão

Os estudos sobre a «inclusão», apesar de terem aumentado nos últimos anos, ainda estão nos seus estágios iniciais e não há consenso entre pesquisadores, no entanto muitos deles baseiam-se no trabalho desenvolvido por Mor Barak no âmbito do serviço social (Shore, Randel, Chung, Dean, Ehrhart & Singh, 2011; Shore, Cleveland & Sanchez, 2018; Vohra et al., 2015).

São vários os investigadores que definem «inclusão» (por exemplo: Fujimoto et al., 2014; Mor Barak, 2000 citada por Shore et al., 2011; Miller, 1998; Holvino, Ferdman & Merrill-Sands, 2004 citados por Vohra & Chari, 2015): uma das primeiras definições pretence a Miller (1998 citado por Vohra & Chari, 2015) que refere que inclusão alude ao nível de permissão que os indivíduos têm para participar e contribuir inteiramente; Holvino, Ferdman e Merrill-Sands (2004 citados por Vohra & Chari, 2015) acrescentam que é também o acesso igualitário a oportunidades, tomadas de decisão e posições de poder por parte dos indivíduos e que estes são igualmente procurados pelo que os distinguem. Seguindo a mesma linha de pensamento, Mor Barak (2017; 2000 citada por Shore et al., 2011) declara que a perceção de inclusão-exclusão de um indivíduo é influenciada pelo nível em que este se sente envolvido nos processos organizacionais, como o acesso a informações e recursos, relação com o supervisor e colegas, assim como a capacidade que tem em participar e influenciar o processo de tomada de decisão, e é igualmente persuadida pelo clima organizacional para a diversidade e inclusão, podendo este ser mensurado através da *Diversity Climate Scale*¹⁹ e *Climate for Inclusion-Exclusion Scale*²⁰ (Mor Barak, 2017).

Por outro lado, distanciando-se das outras definições, Fujimoto et al. (2014), com base nos resultados do estudo realizado por estes, definem inclusão como a

“(...) participação individual, envolvimento e acesso a atividades comunitárias para que pessoas de diferentes grupos sociais se sintam aceites e incluídas por outras pessoas

¹⁹ Tradução livre: Escala de Clima para a Diversidade.

²⁰ Tradução livre: Escala de Clima para a Inclusão-Exclusão.

em todas as organizações, a comunidade circundante e a sociedade. (...) [Sugerindo que tal gera] uma maior mobilidade geográfica, copresença e intercâmbio socioeconómico de membros minoritários e majoritários, facilitando a identidade compartilhada entre membros diferentes.” (p. 525)

Ainda sobre o termo «inclusão», Guerreiro (2020) reconhece que a própria palavra tem subjacente um significado de exclusão na própria expressão, declarando que “só é possível ‘*incluir*’ desde que se implementem as condições sociais equitativas para ninguém se achar ‘*excluído*’” (p.26), sendo o termo correto a ser utilizado *equidade*. De forma a criar locais de trabalho equitativos é necessários ter em consideração as diversas diferenças, necessidades e perceções dos indivíduos (Vohra & Chari, 2015).

A pesquisa relacionada com a inclusão de Pessoas com Deficiência nas organizações, a qual acreditamos também se aplicar a pessoas com perda auditiva, tem-se focado principalmente na intervenção formal e informal dos Recursos Humanos através de formação, mentoria, processos de socialização, entre outros, e na acomodação de trabalho das Pessoas com Deficiência da perspectiva de todos os envolvidos, como gerentes, colegas de trabalho, etc.. As recomendações atualmente indicadas às organizações que pretendam ter este grupo de pessoas na sua força de trabalho consistem, segundo Fujimoto et al. (2014) com base em múltiplos autores, em

“(...) (a) recrutar, selecionar, avaliar e recompensar pessoas com deficiência com base em descrições de cargos; (b) formação e desenvolvimento de pessoas com deficiência acompanhados de programas de mentores, reabilitação, acomodação e redesenho do trabalho; (c) formação de consciencialização sobre deficiência e formação de supervisão; e (d) o apoio das partes interessadas, como gerentes de topo, agências de serviço social, terapeutas, sindicatos e famílias (...)” (p. 521)

Gilbert e Hood (2020) identificaram a existência de três componentes principais que são necessários ter presentes nas organizações inclusivas:

1. Liderança inclusiva – tem de ser humilde, de desenvolvimento e participativa;
2. Haver uma política de «inclusão»;
3. Existir iniciativas no âmbito dos Recursos Humanos – igualdade de compensação, equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, e formação.

Complementarmente, Mor Barak (2017) refere que um local de trabalho inclusivo é definido pelos valores e uso das diferenças dos indivíduos e grupos, pela cooperação e contributo à comunidade, atenuamento das necessidade de grupos minoritários e pela colaboração “com indivíduos, grupos e organizações para além das fronteiras nacionais e culturais” (p.34).

Semelhantemente ao indicado no tópico anterior sobre diversidade, também a criação de um trabalho equitativo resulta numa “maior satisfação no trabalho, retenção, comprometimento organizacional, confiança, bem-estar, criatividade e inovação (...) [diminuindo] o conflito, a intenção de sair, o *stress*, a saída do emprego e a rotatividade organizacional” (Brimhall, Mor Barak, Hurlburt, McArdle, Palinkas & Henwood, 2017, p. 1) [itálico nosso] do qual os gerentes desempenham um papel fulcral (Shore et al., 2018), de notar que a visão de Brimhall et al. (2017) é partilhada por diversos autores.

A visão de Shore et al. (2018) quanto à importância dos gerentes é partilhada por Offerman e Basford (2014, citados por Shore et al., 2018), sendo que estes explicitam que os líderes: devem ter indivíduos com diversos talentos; devem confrontar situações de discriminação, como microagressões²¹; podem tirar proveito da diversidade e aumentar o desempenho da empresa; devem criar sistemas de responsabilidade quanto à equidade que estejam inseridos no sistema de gestão de desempenho da empresa; precisam de desenvolver ações de formação que auxiliem os colaboradores a desenvolver as competências comportamentais necessárias de forma a criar um ambiente de trabalho mais equitativo; e é importante que usem o apoio dos pares nos seus esforços por forma a tornar a cultura da organização uma cultura de partilha²² (Shore et al., 2018).

Ao tentar promover um clima de partilha a organização tem que ter vários aspetos em conta, nomeadamente, de acordo com Nishii e Rich (2014 citados por Shore et al., 2018): (1) tem de se certificar que as medidas implementadas não irão perpetuar preconceitos sociais e *status* diferentes entre os diversos grupos de identidade presentes; (2) similarmente ao ponto anterior, à que garantir que as estratégias de integração envolvem todos os grupos e não apenas aqueles considerados como sendo minoritários a fim de que as suas identidades culturais sejam preservadas; e (3) devem-se aplicar métodos que auxiliem nas tomadas de decisão inclusivas, nas quais todos os colaboradores estão envolvidos.

Ainda no que concerne à «inclusão», a teoria da identidade social – Tajfel, 1982 – e a teoria da distinção ótima – Brewer, 1991 – ajudam a perceber a importância de um local de trabalho equitativo (Brimhall et al., 2017). A primeira diz-nos que “[q]uando os membros do

²¹ Microagressões são insultos verbais, não verbais e/ou visuais efetuados de modo impercetível e que podem ser feitos de forma automática ou inconscientemente pelo ofensor (Silva & Powell, 2016).

²² A expressão «cultura inclusiva», segundo Guerreiro (2018) tem a si associada uma conotação “reduzora, estigmatizante e marginalizante” (p.89), sendo segregacionista, pois “pensarmos em “cultura inclusiva”, estamos a procurar “incluir” e, por inerência signficacional do processo e da própria expressão, “excluindo”” (p.89). Neste sentido, por concordarmos com o ponto de vista do autor, optámos por usar o termo *cultura de partilha* em substituição da expressão «cultura inclusiva», assim para a expressão «clima inclusivo» optou-se por substituir por *clima de partilha*.

grupo percebem que são semelhantes àqueles ao seu redor, a confiança e a aceitação aumentam (Tajfel, 1982) [e à medida que estes últimos] aumentam, também aumentam os sentimentos de inclusão (Shore et al., 2011)” (Brimhall et al., 2017, p. 2). Já a teoria da distinção ótima “postula que os indivíduos esforçam-se por um equilíbrio entre os sentimentos de semelhança entre os membros do grupo e o reconhecimento das suas características únicas como indivíduos” (Brewer, 1991 citado por Brimhall et al., 2017, p. 2).

Ademais, é de notar que quando membros de diferentes grupos presenciam um clima de partilha, estes começam a sentirem-se mais confortáveis nas interações com indivíduos de outros grupos e a probabilidade de participarem mais ativamente na sociedade em geral e na empresa aumentam também (Mor Barak, 2019).

Diversidade e Inclusão

Os termos «diversidade» e «inclusão» são por vezes confundidos e tratados como se fossem sinónimos um do outro – algo que não é verdade –, tal pode acontecer porque os seus fundamentos teóricos ainda não estão completamente trabalhados (Brimhall et al., 2017; Hays-Thomas & Bendick, 2013; Mor Barak, 2019; Rahman et al., 2020; Vohra & Chari, 2015).

O quadro 1 sintetiza, de forma muito simplista, as diferenças entre «diversidade» e «inclusão»:

Comparação entre os conceitos «Diversidade» e «Inclusão»

Diversidade	Inclusão
• Relaciona-se com as características dos colaboradores, como nacionalidade, etnia, ‘deficiência’, género, entre outros (Brimhall et al., 2017; Hays-Thomas & Bendick, 2013; Office of Personnel Management, 2011 citado por Shore et al., 2018).	• É a perceção que um colaborador tem sobre a sua importância na equipa através do “tratamento que satisfaça as suas necessidades de pertença e exclusividade” (Shore et al., 2011 citados por Hays-Thomas & Bendick, 2013, p. 7); • Relaciona-se ao sentimento do indivíduo se sentir parte da organização através de sistemas formais – acesso a informações, tomadas de decisão – e informais – rumores – (Brimhall et al., 2017; Mor Barak, 2005 citada por Mor Barak, 2019).

• É obrigatória e legislada (Shore et al., 2018); • É um resultado (Vohra & Chari, 2015).	• É voluntária (Shore et al., 2018); • É um processo (Vohra & Chari, 2015).
• Alcançada através da contratação de pessoas com características diferentes (Vohra & Chari, 2015).	• Traz um novo foco às políticas, práticas, clima e cultura com o intuito de alterar mentalidades dentro da organização (Hays-Thomas & Bendick, 2013; Vohra & Chari, 2015).

Quadro 1 - Comparação entre os conceitos «Diversidade» e «Inclusão»

Fonte: Elaboração própria.

Parafraseando Rahman et al. (2020) “[d]iversidade sem inclusão é uma história de oportunidades perdidas. (...) Mas diversidade com inclusão fornece uma combinação potente de retenção e envolvimento de talentos” (p. 3).

A presente dissertação irá focar-se no tema da equidade – «inclusão» – organizacional em relação às pessoas com perda auditiva, em específico no contexto português aplicado a uma empresa multinacional portuguesa, por considerarmos que a pesquisa nesta realidade é muito diminuta. Para além disso, consideramos que este é um tema relevante não só para as empresas como para a sociedade portuguesa pois há falta de conhecimento sobre as capacidades e habilidades das pessoas com perda auditiva, especialmente em relação às Pessoas Surdas, enquanto profissionais e membros ativos da sociedade.

3.3.1. Barreiras das Pessoas com Perda Auditiva ao Emprego

A população de pessoas com perda auditiva é heterogénea entre si, variando com o grau, tempo de surdez e forma de comunicação, sendo que uma das principais barreiras que enfrenta está relacionada com a comunicação, o que a nível de trabalho pode ser visto como um impedimento de contratação – dado que muitas vezes apenas a surdez é levada em consideração –, resultando numa menor taxa de emprego e más remunerações, afetando a interação e socialização com os restantes colegas de trabalho e na escolha de uma profissão adequada às suas habilidades e qualificações (Beha, 2017; Beha & Čajlaković Kurtalić, 2017; Beha & Hasanbegović, 2019; Kim et al., 2018; Perkins-Dock et al., 2015; Rathmann et al., 2017). Conquanto, mesmo quando são contratadas, têm dificuldade em manter o emprego em consequência de uma “formação inadequada no contexto da reabilitação profissional” (Beha, 2017, p. 84).

Outra barreira relacionada com a baixa taxa de emprego desta população é a falta de conhecimento e formação especializada por parte dos colaboradores de agências e/ou conselheiros de reabilitação que fornecem apoio na contratação desta população, o que lhes impede de compreender as suas necessidades únicas e de ir de encontro às mesmas no que respeita às etapas de procura, retenção, mobilidade e promoção (Beha & Hasanbegović, 2019; Luft, 2000). Complementarmente, outra barreira encontrada está relacionada com a ideia que as pessoas ouvintes têm das pessoas com perda auditiva, principalmente das Pessoas Surdas, em relação à sua capacidade para trabalhar, vendo-as como sendo incapazes de desempenhar funções e de trabalhar (Lindsay, 2017; Mejdal, 2017).

As pessoas com perda auditiva experienciam, ao longo de toda a vida, barreiras sistémicas de atitude e comunicação que prejudicam o seu desempenho educacional, oportunidades de emprego e saúde mental (Kim et al., 2018; Listman & Kurz, 2020). Apesar de se notar uma evolução no que consta à legislação, consciencialização e às oportunidades de emprego para este grupo de pessoas, ainda há a necessidade de se fazer mais melhorias em diversos níveis, como por exemplo, no financiamento para intérpretes de Língua Gestual, nas informações sobre as acomodações necessárias/disponíveis, e na disponibilidade das mesmas no local de trabalho (Luft, 2000; McMahon et al., 2020; Punch, 2016; Rosengreen, Saladin & Hansmann, 2009; Wheatley, 2017).

No estudo de Kramer, Kapteyn e Houtgast (2006 citados por Beha & Hasanbegović, 2019) é exposto que a audição é uma aptidão relevante em ambiente de trabalho e que a existência de perda auditiva pode advir de dificuldades relacionadas com o “nível subjetivo de ruído, habilidade de se comunicar no ruído, diferenciar e identificar sons, controlo e requisitos de trabalho e requisitos de esforço adicional para participar na comunicação” (p. 41). Corroborando o exposto, Beha (2017) declara que os requisitos de comunicação no local de trabalho são a “comunicação no silêncio e no ruído, deteção da fonte sonora, localização dos sons, [e a] distinção de diferentes sons” (p. 84).

De forma a avaliar a comunicação no local de trabalho de pessoas com perda auditiva Foster e Macleod (2003) referem que tal deve ser feito em três níveis principais: (1) individual; (2) organizacional; e (3) nacional. Não obstante, e tendo em consideração os objetivos da presente dissertação, iremos apenas considerar o segundo nível, o qual é subdividido em quatro níveis:

1. Política da empresa em relação à diversidade
 - 1.1. Os valores variam consoante o departamento ou são iguais em toda a empresa?
 - 1.2. A empresa tem um departamento de Recursos Humanos? Se sim, este tem poder para responder às preocupações e reclamações dos colaboradores?
2. Configurações físicas
 - 2.1. Que iluminação é utilizada?
 - 2.2. A acústica ajuda ou prejudica?
 - 2.3. Onde são os pontos de encontro? Facilitam a comunicação ou criam barreiras?
 - 2.4. Como são o padrão de fluxo e o *layout* – plano aberto ou fechado –? Têm enfoque na privacidade ou na interação da equipa?
3. Ativos e recursos
 - 3.1. Os recursos da empresa são amplos ou limitados?
 - 3.2. Há alguém responsável pelas acomodações?
4. Cultura organizacional
 - 4.1. A empresa cresce com competição ou colaboração?
 - 4.2. Ter conhecimento sobre as redes informais ou redes de socialização da empresa é importante para ter sucesso dentro da mesma?
 - 4.3. A gestão é vertical – hierárquica – ou horizontal – linear –?

São vários os autores que reconhecem nos seus estudos que as principais barreiras ao emprego são as dificuldades de comunicação e a falta de conhecimento, por parte do empregador, sobre a surdez (Kim et al., 2018; McMahon et al., 2020; Perkins-Dock et al., 2015; Rathmann et al., 2017; Wheatley, 2017). Perkins-Dock et al. (2015), por exemplo, identificaram cinco áreas principais que se constituem como barreiras: (1) dificuldades de comunicação; (2) discriminação; (3) nível de educação exigida; (4) expectativas por parte do empregador no cumprimento de requisitos do trabalho; e (5) falta de conhecimento, por parte do empregador, sobre a surdez, tendo identificado como barreiras principais as dificuldades comunicacionais – 28,8% – e a falta de conhecimento, por parte do empregador, sobre a surdez – 18,4%. Já um estudo realizado pelo Parlamento Europeu (2018) aferiu que 91% de Pessoas Surdas relataram que as principais barreiras são a nível de comunicação, seguidas por barreiras sociais – 61% –, atitudinais – 53% – e políticas – 45%. Adicionalmente, também níveis elevados *stress* e a fadiga

são desafios que as pessoas com perda auditiva têm de enfrentar devido ao maior esforço que têm de exercer para se concentrarem, ler e falar, estando relacionados com maiores faltas por licença médica quando comparados com a população ouvinte (Beha & Hasanbegović, 2019; Dammeyer et al., 2019; Lindsay, 2017; Punch, 2016).

Algumas das estratégias que os Recursos Humanos podem implementar, conforme já mencionado, passam por educar os colaboradores ouvintes sobre a perda de audição, preparar antecipadamente as necessidades das pessoas com perda auditiva em reuniões e eventos e diminuir os efeitos negativos associados à solicitação de acomodações (Briffa, Davidson & Ferndale, 2016; Punch, 2016).

Como já mencionado, outra barreira relacionada com o local de trabalho, tal como identificada por Perkins-Dock et al. (2015) e Rosengreen et al. (2009), são as expectativas que os empregadores têm sobre o trabalho das pessoas com perda auditiva. No que diz respeito às expectativas que os empregadores têm quanto às características do indivíduo, este precisa – para além de possuir qualificações académicas e habilidades vocacionais – de deter confiança, motivação, pensamento crítico, ética de trabalho, trabalhar em equipa e ser capaz de se relacionar com a equipa, como também corresponder aos requisitos de desempenho (Rosengreen et al., 2009).

Adicionalmente, o relacionamento interpessoal e trabalho em equipa podem ser uma dificuldade para as pessoas com perda auditiva, em especial para as Pessoas Surdas, devido às dificuldades comunicacionais – entre elas a comunicação interpessoal e intra organizacional –, isto porque quando envolve discussões de equipa ou conversas individuais, os indivíduos têm que se apoiar em tecnologias de apoio ou intérpretes, o que reduz a espontaneidade da comunicação (Rosengreen et al., 2009), ou ainda na leitura dos lábios, o que em momentos de interação em grupo se torna complicado acompanhar a conversa e exige esforço. Adicionalmente, outro fator que contribui para a dificuldade nas interações interpessoais e intra organizacionais, parafraseando Rosengreen et al. (2009),

“(…) é o acesso reduzido às pistas paralinguísticas, como entonação, tom, frequência ou nasalidade, causadas pela perda auditiva profunda. A ausência de “stress vocal que impulsiona o humor, a sátira, as solicitações e comandos, como o sotaque” tornam as nuances das interações mais difíceis de detetar (Goss, 2003, p. 2).” (p. 133)

Por outro lado, no estudo realizado por Rosengreen et al. (2009), aferiu-se que as Pessoas Surdas esperam, em termos de comportamentos/relacionamentos no local de trabalho, a comunicação da existência – ou não – de prémios, que haja privacidade – isto é, que não sejam

comunicadas informações privadas de outro trabalhador –, ter atenção aos pormenores, deter habilidades de escuta e a capacidade de seguir instruções.

3.3.1.1. Dificuldades Comunicacionais

Já mencionámos que uma das maiores limitações encontradas pelas pessoas com perda auditiva, em especial pelas Pessoas Surdas, centra-se na comunicação interpessoal e intra organizacional (Dammeyer et al., 2019; Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Nierling, Bratan, et al., 2018; Rathmann et al., 2017; Reis et al., 2017; Tinoco, Martinho & Cruz-Santos, 2018; Wheatley, 2017). Esta barreira tem consequências a diversos níveis, nomeadamente nas altas taxas de desemprego desta população, na eficácia do seu trabalho, na falta de acesso a informações e nas interações sociais, resultando no isolamento destes indivíduos, especialmente porque, por norma, não possuem conhecimento suficiente sobre o idioma falado nem sobre a cultura ouvinte, sendo, por estes motivos, vital a disponibilidade de acomodações (Foster & Macleod, 2003; Luft, 2000; McMahon et al., 2020; Perkins-Dock et al., 2015).

Uma das acomodações a nível comunicacional facilmente encontradas é a comunicação escrita, no entanto, alguns indivíduos podem apresentar dificuldade em escrever por não possuírem uma educação bilingue. A população Surda é caracterizada por escrever com um grande número de erros gramaticais, dificuldade esta que se relaciona com a sua educação e falta de exposição adequada ao idioma falado, sendo que devido a isso as pessoas podem ser julgadas como tendo algum atraso cognitivo por parte dos colegas e liderança (Luft, 2000; Perkins-Dock et al., 2015).

No estudo de Foster e Macleod (2003), de Perkins-Dock et al. (2015) e de Punch (2016) os entrevistados mencionaram que uma das dificuldades comunicacionais que têm que enfrentar relaciona-se com a dificuldade em compreender o que é discutido nas reuniões devido ao ambiente físico – barulho –, à natureza da conversa – informal – e à utilidade limitada dos intérpretes (Foster & Macleod, 2003), tentando ultrapassar isso pedindo anotações das reuniões aos colegas ou indo até ao supervisor pedir as informações necessárias. Além disto, é ainda relatado que ter acesso antecedente a agendas ou materiais escritos ajuda para depois puderem participar na reuniões (Briffa et al., 2016).

3.3.1.2. Acomodações no Local de Trabalho

As acomodações no local de trabalho, apesar de serem necessárias para que os indivíduos possam ter um desempenho eficaz e produtivo, assim como apoiar noutras funções, raramente são encontradas disponíveis, seja porque se sentem desconfortáveis em solicitá-las

ou por falta de informação do empregador e do próprio indivíduo (Briffa et al., 2016; Perkins-Dock et al., 2015; Punch, 2016; Rathmann et al., 2017; Wheeler-Scruggs, 2002).

No estudo realizado por Rathmann et al. (2017), os autores aferiram que as Pessoas Surdas sentiam que as suas necessidades não estavam a ser satisfeitas no que consta às acomodações no local de trabalho, referindo que era necessário mais intérpretes, acomodações, acesso a desenvolvimento profissional e oportunidades de formação/educação.

De acordo com as Nações Unidas e o Departamento de Assuntos Económicos e Sociais²³ (2019) as acomodações podem variar em soluções: (1) que custam praticamente pouco ou nada, como dar mais tempo de preparação ou implementar um sistema de arquivo por cores; (2) que são tecnologicamente simples e não sofisticadas, como dispositivos de alerta; e (3) que usam tecnologia assistiva mais avançada, esta costuma ter custos maiores associados e estar menos disponível.

São várias as acomodações disponíveis para pessoas com perda auditiva, algumas delas são: intérpretes de LG, tecnologia de ampliação, dispositivos de escuta – aumentativos e alternativos –, dispositivos de alerta luminosos e/ou vibratórios, sinalização dos alertas sonoros com informação visual nos computadores, resumo de anotações das reuniões, acesso a agendas e materiais escritos com antecedência às reuniões, telefones legendados, ajustes no espaço de trabalho, modificações nas tarefas e formações, e *software* que transforma o som em texto – como o *Live Transcribe* da Google – (Briffa et al., 2016; Ciriaco, 2019; Encarnação, Azevedo & Londral, 2015; Geyer & Schroedel, 1999; Perkins-Dock et al., 2015; Punch, 2016). Também há acomodações específicas para pessoas que possuem implante coclear, como o caso do sistema RogerTM da Phonak²⁴.

Outra acomodação que consideramos ser de mencionar é o CART – *Communication Access Realtime Translation*²⁵ –, que se trata de um instrumento que permite transcrever o que é falado em texto, sendo ideal em situações de grupos ou salas grandes. Para tal, é necessário um intérprete CART, uma cadeira, mesa e ligação a um projetor e monitor, sendo que o monitor deve estar visível a todos os indivíduos que necessitem deste serviço (Ham et al., 2021). É possível ainda utilizar este serviço de modo remoto, ou em alternativa usar aplicações ou *softwares* como mencionado supra.

²³ Designação original: *United Nations and Department of Economic and Social Affairs*.

²⁴ Para mais informações sobre este sistema ver Ham et al. (2021, p. 184).

²⁵ Em português Tempo Real de Acesso à Comunicação (em tradução livre).

De ressaltar ainda que cada pessoa com perda auditiva tem diferentes necessidades, pelo que não é recomendado que as organizações tenham soluções já pensadas com base num ou dois casos anteriores, por exemplo, as necessidades de uma pessoa que comunica exclusivamente através de LG vão variar das necessidades de uma pessoa surda oral, sugere-se por isso que as empresas sejam flexíveis e tenham em consideração as necessidades individuais de cada pessoa (Geyer & Schroedel, 1999).

3.3.1.3. A Comunicação com e entre Pessoas Surdas

Todas as Línguas Gestuais “são línguas vivas totalmente gramaticais, sem elemento vocal e não relacionadas com as línguas faladas dominantes nos países em que são utilizadas” (Young, Oram, & Napier, 2019, p. 90). Quando Pessoas Surdas de diferentes países se encontram estas conseguem comunicar entre si e, com base no conhecimento já adquirido da sua LG, encontrar com facilidade “uma expressão e compreensão em comum dentro de uma estrutura gramatical visual semelhante em diferentes línguas de sinais” (Young et al., 2019, p. 90).

Em contrapartida, quando Pessoas Surdas e pessoas ouvintes se encontram e estas últimas não possuem conhecimento sobre a LG utilizada, a comunicação torna-se mais árdua, sendo, por norma, a «culpa» da dificuldade comunicacional da Pessoa Surda. Todavia, conforme Young et al. (2019) indicam, seguindo uma perspetiva linguística-cultural, tal facto também ocorre quando pessoas com idiomas falados diferentes se encontram e não há mútuo conhecimento de um idioma. Algumas das alternativas que as Pessoas Surdas usam quando se deparam com esta dificuldade de idiomas diferentes são escrever palavras e apontar, e, apesar destas alternativas resultarem em situações simples e corriqueiras do dia a dia, em situações em que uma comunicação mais complexa é necessária, como em casos profissionais, estas alternativas não funcionam com tanta eficácia, sendo necessário contratar intérpretes de LG (Young et al., 2019).

A utilização de intérpretes de LG apresenta diversas vantagens, como a facilidade na comunicação, contudo também há algumas desvantagens que se devem ter em conta, entre elas (Foster & Macleod, 2003; Young et al., 2019):

- As Pessoas Surdas têm dificuldade em comunicar e a projetar a sua identidade aos outros, dado que têm outra pessoa a fazer escolhas e a comunicar por elas, e a representá-las;
- O tom de voz, as escolhas lexicais e a identidade do intérprete – género, etnia, cultura, etc. – também influenciam e transmitem um significado às outras

pessoas, o que pode induzir a representação da Pessoa Surda, não só em situações pessoais como também em situações profissionais, afetando relacionamentos;

- Em contextos profissionais, se o/a intérprete não tiver conhecimento sobre o significado dos termos técnicos que as pessoas ouvintes utilizam ou se a conversa ocorrer de modo rápido o conteúdo traduzido não vai ser fidedigno e haverá comunicação omissa;
- O tempo que ocorre entre o fim de uma frase falada e o fim da tradução gestual;
- Em situações em que ocorrem interações espontâneas e informais os/as intérpretes, usualmente, não se encontram presentes.

No que concerne à presença de um/a intérprete de LG em contexto profissional, é de suma importância fazer entender todos os envolvidos que o/a intérprete tem como função “mediar e permitir a comunicação eficaz” (Young et al., 2019, p. 105) a todos os indivíduos, de forma a instaurar um discurso de igualdade na empresa – por exemplo, que pessoas ouvintes e Surdas são equivalentes, apenas comunicam num idioma diferente –, assim como perceber que estes profissionais não resolvem problemas de comunicação (Young et al., 2019).

3.3.1.4. Recomendações

As recomendações mais gerais centralizam-se na recolha de informações – por parte dos empregadores/Recursos Humanos – quanto à legislação em vigor no país sobre Pessoas com Necessidades Especiais, Pessoas Surdas e sobre acomodações; estar disponível para aprender sobre as pessoas com perda auditiva e quais as suas necessidades em contextos profissionais; realizar ações de formação; ter sempre que possível os princípios de *design universal* em consideração de forma a acomodar o número máximo de necessidades; desenvolver parcerias com organizações que trabalham a temática da surdez; e haver igualdade salarial, isto é, o mesmo trabalho deve igualar em salário, independentemente da existência ou não de perda auditiva ou outras necessidades específicas (Ellinger, Naidoo, Ellinger, Filips & Herrin, 2020; Punch, 2016).

A parceria com uma organização que trabalha a temática da perda auditiva, por exemplo durante o processo de recrutamento, irá permitir que o mesmo decorra sem grandes dificuldades e que seja equitativo, garantindo assim que: o processo de candidatura é acessível; o processo de seleção e entrevista é eficaz; as práticas e procedimentos são flexíveis de integração e retenção; e que as necessidades das pessoas são suprimidas. Irá ainda permitir que haja apoio: nas alterações necessárias; na realização de formações de consciencialização; e no

fornecimento de formação pré-contratação ao/à colaborador/a e de um/a *buddy*²⁶ de trabalho, etc. (Ellinger et al., 2020).

O método de ensino a usar em formações, diz-nos Hansen (1999), deve ser sob uma perspetiva visual – uma vez que as pessoas com perda auditiva, particularmente as Pessoas com Surdez, dependem principalmente da visão para aprender sobre o ambiente em que se encontram –, isto é, demonstrar a tarefa a ser realizada em junção com instruções gestuais – e orais, dependendo da pessoa – ou com recurso à LG dependendo do nível de experiência da pessoa. Se a pessoa já tiver experiência, então ensinar através de gestos/LG – ou oralmente – bastará, pode ser ainda necessário o uso de recursos visuais – tais como, imagens com LG e com palavras no idioma falado, e gráficos de barras (Hansen, 1999). De notar que pode ainda ser útil que o/a *buddy* demonstre de duas formas: como fazer as tarefas corretamente e incorretamente, de modo a posteriormente fazerem uma comparação de forma a garantir que a pessoa se consiga corrigir sozinha e saiba identificar como fazer bem e quando está a fazer mal (Hansen, 1999).

Ainda de acordo com Hansen (1999), ao contratar pessoas com perda auditiva uma das primeiras preocupações do empregador deve ser perguntar, assim que a pessoa designada para as integrar terminar as suas funções, quais as necessidades de comunicação que poderão surgir de modo a combater as dificuldades comunicacionais destes indivíduos. Após esta recolha de informações, refere ainda o autor, o/a especialista pode então desenvolver formações de consciencialização que podem ser usadas para ensinar a restante força de trabalho sobre a surdez e a Cultura Surda, podendo estas formações ser uma oportunidade para os indivíduos com perda auditiva participarem no processo e ensinar qual o melhor método para ter a sua atenção – por exemplo, tocar no ombro ou acender o interruptor da luz –, terem novas responsabilidades, ensinar LG – através de cartas, como por exemplo, cartas EKUI Alfabeto – e, desta forma, interagir com os seus colegas de trabalho, podendo ainda ser uma oportunidade de *team building*.

Em conformidade com o já referido, é importante que os empregadores se informem sobre as várias acomodações existentes, todavia cada indivíduo tem necessidades diferentes e como tal as mesmas acomodações não se aplicam a todos. De forma a recolher informações e sintetizar a mesma é recomendado que os empregadores entrem em contacto com as diferentes

²⁶ Alguém que ajuda a trabalhar as habilidades necessárias ao trabalho, assim como desenvolver as habilidades interpessoais esperadas no local de trabalho (Ellinger et al., 2020).

instituições/associações existentes²⁷ e especialistas no assunto e que, após isto, desenvolvam uma biblioteca de recursos e um manual de procedimentos a seguir quando se quiser solicitar acomodações, facilitando assim todo o processo, sendo importante não esquecer de atualizar periodicamente as informações lá contidas (Geyer & Schroedel, 1999).

No estudo de Perkins-Dock et al. (2015) os participantes identificaram algumas melhorias que gostavam de ver implementadas no seu trabalho e que servem como recomendações a ter em consideração: maior consciencialização sobre as necessidades das pessoas com perda auditiva; melhorar a comunicação entre, mas não se limitando, colaboradores; a liderança compreender as pessoas com perda auditiva e ser mais paciente; acesso equitativo a reuniões e informação; ter intérpretes em reuniões; ter mais pessoas com perda auditiva na empresa; mais conhecimento sobre a surdez; maiores oportunidades de promoção; entre outras.

O ambiente de trabalho em plano aberto tende a provocar maiores níveis de *stress* e fadiga a indivíduos com perda auditiva devido ao ruído, concentração e hipervigilância que estes têm que exercer, também reuniões ou sessões de formação causam algumas dificuldades comunicacionais (Punch, 2016). De modo a tornar a comunicação mais acessível as empresas devem ter, pelo menos, uma sala otimizada acusticamente para ser utilizada por pessoas com perda auditiva, o que implica (Ham et al., 2021):

1. Chão com carpete e “placas de teto com alta redução de ruído, para reduzir a reverberação (eco) e o ruído de fundo” (p.184);
2. Iluminação brilhante e difusa de modo a evitar a existência de sombras, o que afeta a leitura de expressões faciais e movimentos;
3. Uma sala grande o suficiente com um *layout* que facilite a comunicação cara a cara;
4. Deve ter acomodações disponíveis com base nas preferências dos indivíduos utilizadores das mesmas.

No caso de a empresa desenvolver sessões de formação em grupo e em situações de reuniões é necessário ter em consideração que as pessoas devem estar sentadas num círculo de modo a garantir que todos se veem e, ao falarem, o/a formador/a ou pessoa responsável pela reunião deve assegurar que ninguém fala “por cima” de ninguém. Já no caso das conferências, quando um membro do público desejar falar para colocar alguma questão ou dar uma opinião

²⁷ No site do INR (Instituto Nacional para a Reabilitação) é possível ter acesso a uma lista de diferentes associações especialistas na temática de Pessoas com Necessidades.

este deve deslocar-se até ao palco e ficar de frente para todas as pessoas de forma a que todos possam ver os seus gestos e expressões faciais e falar para um microfone (Ham et al., 2021).

Capítulo IV - Marco Teórico-Empírico, Estrutura Investigacional e Metodológica

A investigação é de origem cognitiva e contribui para o esclarecimento e compreensão dos fenómenos sociais, envolvendo sempre um problema de investigação, pergunta de partida, perguntas de investigação e hipóteses de investigação (Coutinho, 2014).

No que que respeita à metodologia é possível fragmentá-la em três perspetivas (Coutinho, 2014): (1) quantitativa; (2) qualitativa; e (3) orientada.

A perspetiva quantitativa tem como suporte a teoria e está relacionada com a análise de “factos e fenómenos observáveis e na medição/avaliação em variáveis comportamentais e/ou socioafetivas passíveis de serem medidas, comparadas e/ou relacionadas (...) [apoando-se] num modelo hipotético-dedutivo” (Coutinho, 2014, pp. 26–27). Associada a esta perspetiva está a utilização de técnicas estatísticas na análise de dados.

Contrariamente à perspetiva supra, a perspetiva qualitativa trata “de investigar *ideias*, de descobrir *significados* nas *ações individuais* e nas *interações sociais* a partir a perspetiva dos atores intervenientes no processo” (Coutinho, 2014, p. 29) (sic)²⁸. Similarmente, também o processo metodológico é inverso. Enquanto que na perspetiva quantitativa o processo é teoria > problemas e hipóteses > conceitos e hipóteses com base teórica > recolha de dados; na perspetiva qualitativa o processo é recolha de dados > formação de questões > categorização de dados > procura de padrões > construção teórica com base nos padrões obtidos (Coutinho, 2014). Nesta perspetiva a recolha e análise de dados é, geralmente, realizada recorrendo à técnica de observação, cujo intuito é “recolher os dados no meio natural em que ocorrem (observação naturalista) com a participação ativa do investigador (observação participante) ou participação mediatizada (observação participativa)” (Lincoln, 1990 e Miles e Huberman, 1994 citados por Coutinho, 2014, p. 31).

Por fim, a perspetiva orientada ou aplicada²⁹ tem um “forte carácter instrumental, visando uma tomada de decisões, uma melhoria das praxis, o controlo da implantação de políticas socioeducativas, ou a avaliação dos efeitos de outras já existentes” (Pérez Serrano, 1998 citado por Coutinho, 2014, p. 32).

Apesar das perspetivas quantitativas e qualitativas serem distintas entre si, é frequente encontrar investigações com metodologias mistas, isto é, investigações que incorporam a

²⁸ Segundo a Infopédia “usa-se [sic] quando se citam textualmente as palavras de um autor; sendo colocada num texto entre parênteses, significa que a afirmação anterior é posta em dúvida ou que a transcrição é fiel, mesmo que o original esteja errado” (Porto Editora, sem data).

²⁹ Esta perspetiva encontra-se mais interligada com a investigação em Ciências da Educação, Psicologia e Sociologia pelo que se optou por fazer uma breve apresentação da mesma. Não obstante, para mais informações sobre esta perspetiva recomenda-se a leitura do livro de Coutinho (2014) presente nas referências, nomeadamente a leitura do ponto «1.2.3 Perspetiva orientada para a prática».

perspetiva quantitativa e qualitativa (Coutinho, 2014), como é o caso da presente investigação, em que foram utilizados os dois processos metodológicos, no sentido em que a estrutura de investigação segue a da perspetiva quantitativa – com base teórica –, mas a recolha e análise de dados segue a perspetiva qualitativa.

No que concerne aos objetivos de pesquisa, os estudos podem ser divididos em três categorias (Carmo & Ferreira, 2008): (1) estudos exploratórios; (2) estudos sociodemográficos ou descritivos; e (3) estudos verificadores de hipóteses causais. Os estudos exploratórios têm como objetivo explorar uma certa realidade que é pouco ou quase nada estudada e desenvolver hipóteses que auxiliem no entendimento dessa mesma realidade (Carmo & Ferreira, 2008). Nos estudos sociodemográficos ou descritivos pretende-se relatar de forma rigorosa e clara o objeto que se encontra em estudo (Carmo & Ferreira, 2008). Já os estudos que partem de hipóteses a fim de se verificarem são denominados estudos verificadores de hipóteses causais (Carmo & Ferreira, 2008).

Com relação às estratégias de recolha de dados são várias as estratégias que se podem escolher, entre elas: pesquisa documental, observação, questionário, entrevista e *focus group*. Considerando que as técnicas escolhidas para a recolha de dados da presente investigação são a pesquisa documental, as técnicas de observação e o questionário, iremos de seguida explicar resumidamente em que consistem a pesquisa documental, as técnicas de observação e o questionário.

A pesquisa documental é feita com recursos a documentos originais que ainda não foram analisados por nenhum investigador (Hélder, 2006 e Oliveira, 2007 citados por Sá-Silva et al., 2009), podendo ser “relatórios, reportagens de jornais, revistas, cartas, filmes, gravações, fotografias, entre outras matérias de divulgação” (Oliveira, 2007, p.69 citada por Sá-Silva et al., 2009, p. 6).

A técnica de observação consiste em registar interações sociais observadas e escutadas no momento em que estas se sucedem, sejam estas comportamentos, atividades e/ou características físicas das pessoas investigadas (Coutinho, 2014; Quivy & Campenhoudt, 1998).

Quivy e Campenhoudt (1998) referem que a pessoa que está investigar pode adotar dois métodos: o de observação participante de tipo etnológico, que consiste “em estudar uma comunidade durante um longo período de tempo, participando na vida coletiva (...) [estudando] os seus modos de vida, de dentro e pormenorizadamente, esforçando-se por perturbá-los o menos possível” (p.197); e o método de observação não participante, em que a observação através deste método tanto pode ser de curta como de longa duração, realizada com ou sem o

conhecimento das pessoas participantes e com recurso ou não a grelhas de observação. Complementarmente, Angrosino (2012, citado por Coutinho, 2014) menciona que é possível caracterizar o envolvimento da pessoa que investiga quanto ao seu grau de participação: a observação não obstrutiva ou não-reativa, em que a pessoa que se encontra a investigar desempenha o papel de observador externo, não se identificando e não intervindo na ação; observação reativa, em que a pessoa se identifica como estando a investigar, explica os seus objetivos com a investigação, mas não intervém na ação; e a observação participante, em que a pessoa participa na ação como um membro do grupo, com o intuito de obter a mesma perspetiva que os restantes membros do grupo que investiga, mas sem perder a sua credibilidade enquanto pessoa que investiga. Também Carmo e Ferreira (2008) identificam três tipos de observação: a *observação não-participante*, na qual o observador “não interage de forma alguma com o objeto de estudo no momento em que realiza a observação” (p.120); a *observação participante despercebida pelas pessoas observadas*, na qual as pessoas não têm conhecimento que estão a ser observadas; e a *observação participante*, na qual a pessoa que se encontra a investigar deve “assumir explicitamente o seu papel de estudioso junto da população observada, combinando-o com outros papéis sociais cujo posicionamento lhe permita um bom posto de observação” (p.121).

Similarmente ao indicado por Quivy e Campenhoudt (1998), Coutinho (2014) expõe que a técnica de observação pode ser caracterizada de duas formas: a observação estruturada, que consiste em ir para o terreno com uma lista já pré-definida e estruturada do que se pretende observar, isto é, um instrumento de observação standardizado composto por itens que são acompanhados por protocolos de respostas padronizadas compiladas em categorias, como, por exemplo, com grelhas de observação; e a observação não estruturada, que conforme a designação indica, não tem qualquer estrutura, ou seja, a pessoa que está a investigar vai para o terreno e regista tudo o que vê e ouve naturalmente.

O questionário é uma técnica de recolha de dados em que a informação é adquirida através de questões direcionadas a um grupo de pessoas, geralmente representativas da população que se pretende estudar, que aceitaram participar na investigação, sendo este caracterizado por ser administrado pela pessoa participante a si mesma (Coutinho, 2014; Quivy & Campenhoudt, 1998). As questões podem ser da mais diversa ordem, por exemplo, quanto à sua situação social/profissional/familiar, opinião, expectativas ou ainda quanto ao seu conhecimento sobre dado acontecimento, entre outros (Quivy & Campenhoudt, 1998). Semelhantemente à observação, o questionário pode ser “«de administração indireta» quando

o próprio inquiridor o completa a partir das respostas que lhe são fornecidas pelo inquirido (...) [ou] «de administração direta» quando é o próprio inquirido que o preenche” (Quivy & Campenhoudt, 1998, p. 188).

Infra apresentamos um breve sumário do que foi abordado no enquadramento teórico com o objetivo de fazer a ponte para a parte empírica – investigacional – da nossa dissertação, isto é, proceder à apresentação do problema de investigação, pergunta de partida, perguntas de investigação que advieram da pergunta de partida e consequentes hipóteses de investigação das perguntas de investigação fornecendo deste modo uma contextualização.

4.1. Enquadramento Teórico-Empírico

No enquadramento teórico foi possível notar que a comunicação é vital no estabelecimento/construção de relações, sejam estas no âmbito pessoal e/ou profissional (Bui et al., 2019; Hategan, 2020). Contudo, e nomeadamente a nível profissional, é na comunicação interpessoal e intra organizacional que as pessoas com perda auditiva poderão enfrentar menor equidade.

Posto isto, torna-se necessário, do nosso ponto de vista, estudar os ambientes e relações empresariais de modo a perceber se há equidade sociomuncacional, de forma a que se possa proceder à identificação e sugestão de soluções e alterações caso esta não se verifique de forma a otimizar a mesma.

É nesta linha de pensamento que se pretende aqui estudar, a nível comunicacional, o contexto sociocomunicacional e interacional das pessoas com perda auditiva em ambiente profissional. Para isto, tal implica que se entenda a comunicação interpessoal e intra organizacional – que, em contexto empresarial, são críticas para receber informações, desenvolver relações e ter acesso a redes de comunicação informais (Bui et al., 2019; R. C. da Silva et al., 2018) –, percebendo como é que este grupo de pessoas comunica com os/as colegas ouvintes e como é que os/as colegas comunicam com ele – isto é, através de que meios?, que acomodações tem disponíveis?, entre outros.

Ademais, também se torna necessário analisar a comunicação interna da empresa – ou seja, como é que a empresas comunica com os seus colaboradores – *intranet?*, *newsletters?*, reuniões?, vídeos?, entre outros – e se esta implementa os cinco princípios da comunicação, ou seja: (1) quem comunica; (2) o que se comunica; (3) a quem se comunica; (4) como comunica; e (5) o objetivo da comunicação (Guerreiro, 2018). No caso das empresas que empregam

peessoas com perda auditiva é crucial que estas não se esqueçam do terceiro princípio especialmente se forem Pessoas Surdas.

É importante entender estas questões, dado que nas empresas a comunicação organizacional desempenha um papel essencial, sem a qual as empresas não funcionam (Bui et al., 2019; Hategan, 2020; R. C. da Silva et al., 2018). A comunicação organizacional, tal como já mencionado (1) controla o comportamento das pessoas, (2) esclarece o que deve ser feito, com que qualidade e como melhorar o desempenho individual e da equipa, (3) serve como veículo para os membros se expressarem, e (4) facilita a tomada de decisões ao fornecer informações essenciais (Silva et al., 2018).

4.2. Contextualização Investigacional

Ao investigar é importante que se tenha bem delimitado o problema de investigação, visto que será este que irá direccionar a pessoa que está a investigar para o caso em estudo, permitindo: centrar o estudo; organizar e delimitar a investigação, dando direção e congruência; orientar a revisão da literatura; e indicar quais os dados necessários para o estudo em causa (Coutinho, 2014).

Aquando se está a construir o problema de investigação, segundo MacMillan e Schumaker (1997 citados por Coutinho, 2014) é necessário que se tenha em mente alguns critérios, nomeadamente: (1) se o problema é exequível; (2) se é relevante para o estado da arte sobre o tema em estudo; (3) tem de ser formulado com clareza, devendo ser curto, preciso e objetivo; (4) deve indicar qual o tipo de investigação que se vai efetuar; (5) deve referenciar a população ou a amostra em estudo; e (6) deve referir as variáveis a serem investigadas.

De forma a dar resposta ao que se encontra mencionado no enquadramento teórico-empírico o nosso objeto de estudo é uma multinacional portuguesa com o intuito de perceber se os/as seus/suas colaboradores/as com perda auditiva são equitativos, quanto à sociocomunicabilidade, em relação à força de trabalho ouvinte e, caso não sejam, o que é que a empresa pode implementar de forma a alterar essa realidade.

Tendo apresentado e exposto o problema passaremos agora à contextualização investigacional apresentando a questão de partida (QP).

QP: Há equidade sociocomunicacional entre trabalhadores ouvintes e com perda auditiva em Portugal?

Com base nesta questão de partida são várias as questões a que temos de dar resposta de como a conseguir chegar a uma conclusão. Neste sentido, apresentamos infra as nossas questões de investigação (QI):

QI (1): Como é que é realizada a comunicação interpessoal e intra organizacional das pessoas com perda auditiva na empresa em estudo?

QI (2): Através de que meios é efetuada a comunicação interna da empresa em estudo?

QI (2.1): A comunicação interna tem os cinco princípios da comunicação presentes?

QI (3): As pessoas com perda auditiva sentem-se integradas na empresa?

QI (4): As pessoas com perda auditiva enfrentam barreiras em contexto profissional na empresa?

QI (5): A empresa está preparada para receber pessoas com perda auditiva na sua força de trabalho?

QI (6): Que medidas tem a empresa implementadas de forma a garantir a equidade das pessoas com perda auditiva?

Neste sentido, o nosso objetivo geral de investigação é averiguar se a empresa em estudo implementa medidas que promovem a equidade sociocomunicacional entre as pessoas com perda auditiva e as pessoas ouvintes que trabalham na empresa.

4.2.1. Hipóteses de Investigação

Num estudo é possível investigar de três modos: a investigação quantitativa, qualitativa e mista. Na investigação quantitativa a hipótese é formulada com base na teoria – seguindo um processo de raciocínio dedutivo –, em que a pessoa que está a investigar estará, no fundo, a estudar se a hipótese é sustentada ou não pela teoria. No caso da investigação qualitativa é recorrente não encontrar hipóteses formalmente enunciadas, ainda assim quando estas estão formuladas são, frequentemente, hipóteses indutivas que nasceram “das observações do investigador, como forma de orientar o processo de recolha de dados” (Cardona Moltó, 2002 citado por Coutinho, 2014, p. 56). Já a investigação mista engloba a investigação quantitativa e qualitativa, sendo possível encontrar as duas formas distintas de formulações de hipóteses.

De acordo com Toledo et al. (2011) as hipóteses de pesquisa são o suporte sobre o qual a investigação é realizada. Sob outro enfoque, Coutinho (2014, p. 56) e Quivy e Campenhoudt (1998) referem que estas são previsões de respostas às questões de investigação e que devem

ser verificadas, sendo que podem ser duas formas (Quivy & Campenhoudt, 1998): (1) podem adiantar uma possível “relação entre um fenómeno e um conceito capaz de o explicar” (p. 136); ou (2) podem antecipar uma “relação entre dois conceitos ou (...) entre os dois tipos de fenómenos que designam” (p. 137). De salientar que Quivy e Campenhoudt (1998) mencionam que é muito raro uma única hipótese ser suficiente para dar resposta à pergunta de partida, dado que a hipótese é “apenas uma resposta parcial ao problema posto” (p. 139).

Toledo et al. (2011) referem que existem diversos tipos de hipóteses, entre as quais, “a indutiva (baseada na observação) ou dedutiva (originada da teoria), a direcional (direção esperada) ou não direcional (existe relação), e a nula (sem relação significativa) e alternativa (relação significativa)” (p. 193).

Ao formular as hipóteses é fundamental que a pessoa que está a investigar o faça de modo observável, isto é, deve estar indicado, seja de forma direta ou indireta, o tipo de informações a recolher, assim como o que se vai analisar em termos de relações que verifiquem essas observações, de maneira a confirmar se as hipóteses são ou não verificadas pelo estudo (Quivy & Campenhoudt, 1998).

Face ao apresentado em relação às questões de investigação e tendo como base a teoria apresentamos de seguida as nossas hipóteses dedutivas de investigação (H):

H1: A empresa multinacional tem os cinco princípios da comunicação implementados na sua comunicação interna (Guerreiro, 2020);

H2: As pessoas com perda auditiva sentem-se integradas;

H3: As pessoas com perda auditiva enfrentam barreiras em contexto empresarial (Kim et al., 2018; Listman & Kurz, 2020);

H3.1: Sentem dificuldades comunicacionais (Perkins-Dock et al., 2015);

H3.2: Sentem discriminação (Perkins-Dock et al., 2015);

H3.3: Sentem dificuldades no acesso a acomodações (Briffa et al., 2016; Perkins-Dock et al., 2015; Punch, 2016; Rathmann et al., 2017; Wheeler-Scruggs, 2002);

H3.4: Falta de formação e oportunidades de promoção (Beha, 2017);

H4: A empresa em estudo tem condições para receber pessoas com perda auditiva na sua força de trabalho (Foster & Macleod, 2003).

4.2.2. Método de Análise Utilizado

4.2.2.1. Amostra

O presente estudo conta com duas participantes do sexo feminino ($N=2$) com perda auditiva que são colaboradoras da empresa em estudo, entre as faixas etárias 20-30 anos e 50-60 anos com níveis de escolaridades diferentes.

Uma das pessoas trabalha nos escritórios, usa aparelho auditivo, comunica apenas através da LP escrita e oral e tem um nível de escolaridade superior. A outra pessoa trabalha num dos armazéns da empresa, usa aparelho auditivo, comunica através de LGP e LP oral e escrita, com recurso à leitura de lábios, e tem um nível de escolaridade mais baixo.

Devido ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) não é possível saber qual o número exato de pessoas com perda auditiva na empresa, por isso, e de forma a não correr o risco das pessoas participantes serem identificadas, optou-se por não fazer questões sociodemográficas no questionário, pelo que não é possível caracterizar mais as pessoas participantes.

O método de amostragem adotado no presente estudo foi uma amostragem não-probabilística por conveniência, tendo sido a empresa a identificar e selecionar as pessoas.

4.2.2.2. Instrumentos

Para o estudo foram utilizados três instrumentos de recolha de dados diferentes: (1) a técnica de observação reativa, (2) a implementação de dois questionários distintos, e (3) a pesquisa documental.

Foram realizadas duas observações através do acompanhamento de um dia inteiro de trabalho das participantes com perda auditiva – em dias distintos –, uma em contexto de escritório e outra em contexto de armazém, de forma a vivenciar realidades profissionais distintas.

Após o acompanhamento de um dia de trabalho sentimos que somente as observações do dia a dia não eram suficientes para perceber a realidade e eventuais dificuldades sociocomunicacionais experienciadas pelas participantes, pelo que surgiu a necessidade de construir um questionário – Apêndice II(a) – a ser aplicado a quem aceitou participar na observação. O questionário³⁰ é constituído por 19 itens³¹: dos itens 2 ao 4 pretende-se fazer a caracterização da amostra; dos itens 5 ao 10 quer-se entender a satisfação com o acesso a acomodações, com a comunicação da pessoa responsável pela supervisão da pessoa com perda

³⁰ De modo a dar resposta às questões de investigação QI (1), QI (2), QI (3) e QI (4).

³¹ Excluimos o primeiro item que corresponde ao consentimento informado.

auditiva e com a comunicação interna da empresa; do itens 11 ao 16 pretende-se averiguar as dificuldades sentidas no dia a dia profissional das participantes; com os itens 17 e 19 quer-se averiguar o sentimento de pertença que têm na empresa; e, por último, o item 20 serve como um espaço para observações e comentários. O questionário é constituído por:

- seis perguntas de resposta fechada
 - duas de resposta única (itens 2 e 3);
 - duas de resposta dicotómica (itens 5 e 6);
 - uma de resposta através da escala de cinco pontos de Likert³² (item 8) que variam entre «Muito insatisfeito/a» a «Muito satisfeito/a»;
 - outra através de escala numérica (item 9);
- treze perguntas de resposta aberta (itens 4, 7 e do 10 ao 20).

Reconhecemos que a realização de entrevistas às pessoas após a observação seria o instrumento de investigação mais adequado, não obstante, optou-se por utilizar como instrumento o questionário³³ em detrimento da entrevista, por diversas condicionantes, entre as quais – e esta sendo uma limitação reconhecida nossa – a falta de conhecimento fluente de LGP, o que facilitaria o entendimento das questões por parte de uma das participantes, embora esta faça leitura de lábios.

A pesquisa documental consiste em fotografias³⁴ de duas instalações da empresa que tivemos a oportunidade de visitar e dos locais de trabalho das pessoas participantes de forma a averiguar a adequação dos espaços de trabalho às necessidades específicas das pessoas com perda auditiva³⁵ e em exemplos de materiais de comunicação interna³⁶ da empresa.

4.2.2.3. Procedimento

A recolha de dados através da observação reativa não estruturada foi realizada nos dias 25 de outubro de 2022 e o dia 4 de novembro de 2022 e cada participante assinou o consentimento informado – Apêndice I – de forma a garantir que a participação era voluntária,

³² Para as perguntas do item oito foram utilizados foram utilizados quatro itens do *Communication Satisfaction Questionnaire* – em tradução livre Questionário de Satisfação de Comunicação –, referentes à satisfação comunicacional, desenvolvido por Downs e Hazen (1977, citados por Mueller & Lee, 2002). Todas as restantes questões do questionário foram de elaboração própria com base na literatura consultada e nas questões de investigação a que se pretende dar resposta com este questionário.

³³ Tentámos que o questionário fosse traduzido para LGP de forma a estar acessível a todas as pessoas, contudo a resposta dada ao e-mail enviado no dia 29 de setembro de 2022 só veio no dia 08 de novembro de 2022, após o questionário já ter sido aplicado.

³⁴ Por razões de confidencialidade não nos é possível divulgar as fotografias.

³⁵ Com o propósito de dar resposta à questão de investigação QI (6).

³⁶ Com a finalidade de dar resposta às questões de investigação QI (1), QI (2) e QI (2.1), mas que por questões de confidencialidade não iremos divulgar estes dados, apenas analisar a informação obtida através deles na «Análise dos Resultados».

anónima e confidencial, tendo ocorrido no local de trabalho de cada participante durante o horário laboral e enquanto estavam a desempenhar as suas funções.

Por outro lado, a recolha de dados obtida através dos questionários foi feita entre os dias 27 de outubro e 5 de novembro de 2022 com recurso ao *Microsoft Forms*, tendo o mesmo sido enviado por e-mail ou pela App *Whatsapp*. Os questionários demoraram, em média, 18 minutos a serem respondidos.

Quanto às informações recolhidas sobre a comunicação interna da empresa, estas foram obtidas no dia 23 de setembro de 2022 através da realização de uma reunião com a pessoa responsável pela comunicação interna da mesma e de dados enviados *a posteriori*.

De mencionar ainda que as informações relacionadas com as duas instalações da empresa, que fazem parte da pesquisa documental, foram adquiridas entre os dias 25 e 26 de outubro de 2022.

De referir que nenhuma pessoa recebeu incentivos à participação no estudo.

Capítulo V – Análise e Discussão de Resultados

5.1. Análise dos Resultados

A análise dos resultados será feita do seguinte modo: primeiro iremos descrever o que foi observado no local de trabalho da pessoa que trabalha em ambiente de escritório – Observação A – e depois no que foi observado no local de trabalho da pessoa que trabalha em armazém – Observação B; de seguida iremos discutir os dados obtidos no questionário; descrever as instalações visitadas – Instalações A e B –; e, por fim, faremos a análise da comunicação interna.

5.1.1. Observação A

No dia 25 de outubro de 2022 foi realizado o acompanhamento de um dia de trabalho de uma pessoa com perda auditiva que trabalha em ambiente de escritório. Ao entrar na sala de trabalho da participante foi possível observar que o espaço era bastante amplo, havia carpete no chão, seguia o *layout* de plano aberto com enfoque na interação em equipa e que a sala tinha uma boa iluminação, não havendo criação de sombras nas caras das pessoas.

Ao longo da observação do dia de trabalho foi possível notar que:

- As pessoas estavam distribuídas pelas mesas consoante o seu grupo de trabalho, no entanto, dada a natureza das funções, era necessário falar entre os elementos presentes no grupo de trabalho e entre mesas, o que origina ruído de fundo;
- A equipa de trabalho da pessoa com perda auditiva, e as restantes equipas presentes na sala, tem conhecimento que esta tem perda auditiva e de que forma devem comunicar com ela, isto é, falar com calma e dirigidos à mesma. Apesar de reconhecermos este cuidado, importa referir que por vezes falavam com a pessoa num tom baixo, o que pode ter dificultado a compreensão do que lhe estavam a dizer. De mencionar ainda que ocorreu um ou outro momento em que os colegas, após terminada a interação com a participante, ainda complementaram a informação com comentários posteriores, tendo-nos parecido que esta não se apercebeu pois, ou não se dirigiram diretamente a ela ou não estava a estabelecer contacto visual;
- O supervisor falava de forma calma e clara ao dar indicações e esclarecer dúvidas;

- A interação dos colegas com a pessoa com perda auditiva é informal e fluida, há à-vontade entre eles;
- Os colegas de trabalho, não só os que partilham a mesa com a participante, mas também as restantes pessoas na sala, têm as videochamadas na sala de trabalho partilhada. Apesar de serem utilizados auscultadores/fones há criação de ruído o que cria um efeito de bola de neve, no sentido em que, a pessoa a fazer videochamada precisa de se fazer ouvir e as restantes pessoas necessitam comunicar entre si, o que, uma vez mais, gera mais ruído;
- Aquando surgiu a necessidade de fazer videochamada a pessoa observada dirigiu-se ao gabinete à parte que se encontra na sala partilhada;
- A impressora, que se encontra perto da pessoa observada, cria ruído quando utilizada, o que dada a natureza das funções significa que é utilizada muitas vezes ao longo do dia;
- A disposição da mesa da copa – em forma de L encostada à parede – dificulta a interação entre a pessoa com perda auditiva e as pessoas ouvintes.

5.1.2. Observação B

No dia 04 de novembro de 2022 foi realizado o acompanhamento de um dia de trabalho de uma pessoa com perda auditiva que trabalha em ambiente de armazém numa das lojas da empresa, mais especificamente na organização e divisão da mercadoria das paletes da sua área designada, sendo que quando necessário leva as paletes dos produtos até ao corredor da loja da sua secção em que é preciso repor os produtos e faz a reposição das prateleiras, embora esta última função ocorra muito raramente. Ao entrar no espaço de trabalho da participante foi possível observar que o espaço era bastante iluminado com luz natural e iluminação artificial, não havendo criação de sombras nas caras das pessoas, nem mesmo quando anoitece.

De referir que a pessoa pediu para trabalhar especificamente no armazém, dado que não se sente confortável com o atendimento ao público.

Ao longo da observação do dia de trabalho foi possível notar que:

- A chefia e os colegas do armazém têm conhecimento que a pessoa tem perda auditiva;
- Comunica oralmente, percebe as pessoas através da leitura de lábios, sendo por isso essencial o espaço ter uma boa iluminação;
- Reunião diária – Reunião do Bom Dia:

- Ocorre no armazém;
 - São usadas expressões como «estão-me a ouvir?» para se dirigirem ao geral ou «está-me a ouvir?» ao dirigirem-se à pessoa observada;
 - Deu-nos a entender que a participante não percebia algumas das coisas faladas durante a reunião;
 - Dificuldade em perceber quem faz as questões durante a reunião, o que significa que não sabe qual a questão colocada, logo poderá não entender o contexto da resposta, tal pode gerar mal-entendidos e perda de informação (Guerreiro, 2020; Mazurowski, 2013);
- Chamam pela pessoa, mas como esta só ouve sons em frequências altas não reconhece que lhe chamam, mesmo que seja num tom de voz elevado;
 - Quando as pessoas que trabalham na mesma seção estão na loja, precisam de produtos do armazém e não conseguem ir lá buscá-los fazem videochamada com recurso à App *Whatsapp* para dizerem o que precisam e depois enviam fotografia dos produtos acompanhadas com os códigos dos respetivos produtos;
 - Tanto a sala de fumo como a copa de alimentação têm luz natural e iluminação artificial adequada;
 - Houve um caso em que a pessoa a operar o empilhador – figura 4 – precisou de avisar que precisava de espaço para passar, pois a participante estava no caminho, e a pessoa a conduzir, não sabendo quem estava lá apitou para avisar, no entanto a pessoa participante não se apercebeu que o empilhador precisava de passar. Quando a pessoa que estava a conduzir se apercebeu que era a participante a ocupar o caminho começou a ir por outro percurso, mas entretanto estabeleceram contacto visual e foi indicado à participante para se desviar;
 - Quem trabalha em contacto direto e/ou interage mais com a participante sabe que para falar com ela tem de lhe tocar antes de a abordar;
 - A participante ensina gestos de LGP às pessoas com quem mais interage.



Figura 4 - Exemplo de empilhador com sinal luminoso
Fonte: STILL Portugal (sem data). Consultado a 05 de novembro de 2022.

De acrescentar que as instalações em que a participante trabalha possuem uma sala de formação para os/as seus/suas colaboradores/as, cuja disposição das mesas formam um «U». Foi possível notar que esta sala possui luz natural e iluminação artificial, disponibilizando a iluminação necessária para não haver sombras nas caras dos seus ocupantes.

5.1.3. Questionário

Neste subcapítulo iremos apresentar as respostas obtidas no questionário – Apêndice II(a) –, sendo que PA representa a pessoa que trabalha em escritório e PB a pessoa que trabalha em armazém.

As primeiras três questões foram elaboradas com o objetivo de averiguar qual a realidade comunicacional das pessoas. A primeira questão pretende saber se utilizam, ou não, alguma tecnologia assistiva auditiva, sendo que ambas usam aparelho auditivo. A segunda questão pretende perceber qual o idioma que as pessoas inquiridas preferem usar para comunicar no seu dia a dia e a terceira questão pretende saber o mesmo, mas aplicado ao contexto profissional. Desta forma, a PA respondeu de igual forma à segunda e terceira questão, isto é, comunica exclusivamente através da LP. Por outro lado a PB, apesar de falar LGP, referiu que prefere comunicar no dia a dia em LP e que no seu dia a dia profissional comunica através da leitura dos lábios.

Ambas as pessoas inquiridas referiram que têm conhecimento sobre as acomodações disponíveis no seu local de trabalho e que precisam de ter acesso a acomodações, sendo que a PA gostava de ter acesso a resumos de anotações de reuniões, já a PB preferiu não responder à questão sobre as acomodações a que gostaria de ter acesso.

No que concerne à satisfação da comunicação entre o supervisor e as pessoas inquiridas, e a comunicação interna da empresa: a PA respondeu estar muito satisfeita em todas

as afirmações relacionadas com a comunicação com a pessoa que a supervisiona, já a PB respondeu que está satisfeita com a capacidade de escuta e atenção dada pela pessoa que a supervisiona e em relação às três questões seguintes sobre a comunicação com quem lhe supervisiona, estas não foram respondidas; por fim, ambas as pessoas questionadas dizem estar muito satisfeitas com a comunicação interna.

Nas questões relacionadas com as dificuldades a nível comunicacional e nas dificuldades sentidas no dia a dia no local de trabalho, apenas a PA respondeu, tendo respondido à primeira questão o seguinte:

“Sim. Muitas vezes, quando se fala oralmente, custa a entender à primeira o que é dito, principalmente se tiver tido pouco tempo de me familiarizar com a dicção dos colegas. Quando há mais colegas no escritório e estão espaçados nas secretárias e um fala, por vezes custa a perceber quem falou (por exemplo, já me aconteceu ouvir alguém a dizer algo e depois ficar a olhar para o colega errado a pensar que tinha sido esse colega que tinha falado).”

E à segunda questão o que se segue:

“Quando há reuniões e os colegas falam simultaneamente e quando me dizem algo e não estão no meu campo visual, de modo a fazer leitura labial.

Quando a impressora está a imprimir e nos momentos de socialização (à hora de almoço, por exemplo), quando estamos na copa e os colegas falam e ao mesmo tempo se ouve os electrodomésticos (máquina de café, microondas), o som dos electrodomésticos e da impressora sobrepõe-se à voz dos colegas.” (sic)

A PB, relativamente às questões 14 e 15, referiu que não sente dificuldades nas reuniões e não mencionou nenhuma alteração ao seu espaço de trabalho, respetivamente. Por outro lado, a PA, na questão 14, mencionou que o maior desafio nas reuniões é quando as pessoas com quem trabalha falam todas ao mesmo tempo, uma vez que tem de fazer a leitura dos lábios. Na questão número 15 referiu que gostava que a impressora fosse menos ruidosa.

Nenhuma das pessoas inquiridas se sente alvo de discriminação no local de trabalho e ambas se sentem «parte da família» na empresa, sendo que a PA referiu ainda que “[d]esde o primeiro dia que os colegas e os chefes das outras equipas fazem com me sentisse bem e integrada. Há um grande sentimento de ajuda e cooperação entre os colegas”. Em relação à falta de formação, a PA diz que não sente falta de formação e oportunidades de promoção e a PB disse que “[n]ão é fácil ser surda” em resposta à mesma questão.

Por fim, ambas as pessoas questionadas dizem sentir-se «emocionalmente ligadas» à empresa – tendo a PA acrescentado que “[d]esde pequena que [frequento a empresa] e agora, estando vinculada à empresa e aos colegas, ainda mais” –, e que têm um forte sentimento de

pertença à empresa – sendo referido pela PA que “[o] próprio ambiente de trabalho e de ligação com os colegas, da minha equipa e das outras equipas, bem como todo o processo de aprendizagem do conhecimento adquirido para desempenhar o trabalho, solidifica este sentimento de pertença”.

5.1.4. Visita às Instalações

5.1.4.1. Instalação A

Na visita à Instalação A foi-nos possível visitar três edifícios, sendo que em cada um deles vimos as respetivas cantinas e/ou espaços de alimentação, as salas de reuniões e os espaços de trabalho.

Os espaços de alimentação são zonas de convívio, neles é possível socializar não só com os elementos do nosso departamento como com as pessoas de outros departamentos, neste sentido é importante, no caso específico das pessoas com perda auditiva, que a iluminação seja boa. Começando pela cantina do edifício 1, há janelas distribuídas pelo local todo, o que permite a entrada de bastante luz natural, assim como iluminação artificial distribuída de forma igual pelo espaço. É possível notar também que as mesas tanto acolhem grupos pequenos como grupos grandes de pessoas, e estão afastadas umas das outras, sendo que quando em pequenos grupos, entre duas a quatro pessoas, todas as mesas permitem a comunicação cara a cara. As pessoas podem ainda sentarem-se em mesas retangulares ou circulares, algo importante pois estas últimas podem ser o formato preferível de alguém com perda auditiva.

O espaço de alimentação do edifício 2, por outro lado, não tem luz natural e a luz artificial existente não é suficiente para evitar a criação de sombras nas caras das pessoas, o que dificulta a leitura de lábios. Neste espaço de alimentação é possível encontrar dois tipos de mesas: mesas para cadeiras de cozinha e mesas para cadeiras de bar. O modo como o primeiro grupo de mesas está agrupado, para até quatro pessoas, facilita a comunicação cara a cara e o convívio. Por outro lado, apesar de o segundo grupo de mesas também permitir a comunicação cara a cara para grupos de quatro pessoas, nas mesas que se encontram ao centro – que podem ser ocupadas por até dez pessoas –, quando as pessoas com perda auditiva se sentam nas mesas que se encontram voltadas para a parede, a sua interação fica «restringida» a uma pessoa, de forma a conseguir fazer a leitura de lábios mais facilmente. Apesar disto, consideramos que seria mais prático estarem sentadas frente a frente, não obstante, há várias mesas que permitem esta possibilidade.

A cantina do edifício 3 apresenta as mesmas características que as apresentadas na cantina do edifício 1, ou seja, boa iluminação – composta por iluminação natural e artificial –

e mesas quadradas e circulares afastadas umas das outras, no entanto, ao contrário dos outros espaços de alimentação, este não possui mesas para grupos de mais de quatro pessoas.

É possível encontrar dois tipos de salas de reuniões no edifício 1: as que só têm uma parede de vidro e as que têm as quatro paredes de vidro. Ambos os grupos possuem uma boa iluminação artificial – sendo que o segundo grupo de sala de reuniões recebe ainda iluminação natural possibilitada pelo facto de as paredes serem todas de vidro – o que auxilia na eliminação de sombras na cara. Uma das salas visitadas pertencente ao primeiro grupo, que tem uma mesa e 8 cadeiras, 3 em cada lateral e 1 em cada cabeceira, na eventualidade de uma pessoa com perda auditiva usar a mesma, esta teria de ficar ou entre as duas cadeiras que estão na lateral ou numa das cabeceiras da mesa de modo a conseguir estabelecer contacto direto com as caras das pessoas. Por outro lado, caso uma pessoa com perda auditiva tenha de usar a sala que pertence ao segundo grupo, e que nos foi possível visitar, tal preocupação não ocorre uma vez que a mesa dessa sala é redonda. De notar que o chão de ambas as salas não é de carpete.

Foi-nos possível ainda visitar uma outra sala de reuniões mais ampla, que também serve como sala de formação. Esta sala tem as mesas dispostas de forma a formar um «U» o que, dado o comprimento e o número de pessoas que pode acomodar em cada lateral, impossibilita que a pessoa com perda auditiva tenha uma visão desobstruída das caras das pessoas, o que por sua vez não permite que seja feita a leitura de lábios, logo poderá perder parte de informações essenciais ao seu trabalho. Posto isto, uma das vantagens desta disposição é que há sempre visão direta para a pessoa que se encontra no centro da sala a falar. De acrescentar ainda que esta sala possui carpete no chão, é bem iluminada artificialmente e pode servir também para se realizarem sessões de formação.

A sala de reuniões do edifício 3 é muito idêntica às do segundo grupo do edifício 1, no entanto em vez de possuir quatro paredes de vidro possui três e o chão é de carpete. Similarmente, esta sala tem uma mesa que permite que as pessoas nela sentada consigam ver sempre a cara das outras pessoas sem obstrução – mesa com 4 cadeiras em cada lateral e 1 em cada cabeceira –, permitindo assim a leitura de lábios, e tem também uma boa iluminação artificial e natural, esta última possibilitada pelas paredes de vidro, o que garante a inexistência de sombras na cara.

Os espaços de trabalho dos três edifícios da Instalação A seguem todos um *layout* de plano aberto – conjuntos de duas secretárias grandes agrupadas frente a frente com uma divisória³⁷ pequena no meio que se distribuem ao longo da sala, conforme demonstrado pela

³⁷ As divisórias estão representadas, na figura 5, pelos vasos com as plantas.

figura 5. Este tipo de *layout*, apesar de promover a comunicação intra organizacional e inter equipas³⁸, de tornar o espaço bastante amplo e ter a vantagem de facilitar a comunicação cara a cara, não é o mais indicado para pessoas com perda auditiva que usam tecnologias auditivas assistivas, como aparelhos auditivos e implantes cocleares. Referimos isto no ponto de vista da acústica, no sentido em que nestes espaços há várias fontes de ruído, o que exige mais esforço para se concentrarem – seja esta concentração para trabalhar ou perceber o que os colegas lhes estão a transmitir – o que, por consequência, gera mais cansaço. De referir ainda que os espaços de trabalho têm carpete no chão – excluindo os espaços de trabalho do edifício 1 – ao longo de todo o espaço e que os mesmos são iluminados pela luz natural e através de iluminação artificial, não havendo criação de sombras nas caras das pessoas. Explicando o referido, no edifício 1 o chão do espaço de trabalho partilhado não tem carpete e quando tivemos a oportunidade de o visitar reparámos que ao andar o chão reverte muito o som, ao contrário das carpetes que absorvem o som. Estes pormenores, em ambiente de escritório e espaço comum de trabalho, são importantes, pois quando se tem no espaço uma pessoa com perda auditiva esta não é a opção ideal, pois estão «sempre» pessoas a passar e a arrastar cadeiras – embora as cadeiras deste espaço de trabalho tenham rodas, estas também produzem ruído – o que mais uma vez irá gerar esforço por parte da pessoa para se concentrar e cansaço.



Figura 5 - Simulação do espaço de trabalho do edifício 1 da Instalação A
Fonte: Elaboração própria.

5.1.4.1. Instalação B

Durante a visita à Instalação B foi-nos mostrado um dos espaços comuns de alimentação, as salas de reuniões e os espaços de trabalho comuns.

Conforme o exposto no ponto anterior, as zonas de alimentação são locais de confraternização, pelo que é necessário que tenham uma boa iluminação quando se pretende ter

³⁸ Definimos este tipo de interação como sendo a que ocorre entre as diferentes equipas.

– ou já se tem – pessoas com perda auditiva nas equipas, de forma a que estas possam fazer a leitura dos lábios se necessário. Posto isto, é possível observar que a zona de alimentação visitada tem luz natural e bastante iluminação artificial, e que tem as mesas dispostas em pequenos e variados grupos – é possível encontrar mesas com diferentes números de lugares –, afastadas umas das outras – o que poderá facilitar a comunicação, tendo em conta o ruído que normalmente se encontra em espaços de alimentação –, e em diferentes formatos, isto é, com formas retangulares e circulares, sendo que estas últimas podem ser o formato preferível de alguém com perda auditiva.

As salas de reuniões podem ser divididas em três grupos: salas pequenas, médias e grandes. Nas salas pequenas podem-se realizar reuniões, entrevistas ou ainda serem usadas como espaço de trabalho individual e nas salas médias e grandes podem-se realizar também reuniões e entrevistas, e ainda sessões de formação.

As salas pequenas têm capacidade para 4 pessoas e podem variar entre ter três paredes ‘normais’ e uma de vidro sem janelas, duas paredes ‘normais’ e duas de vidro sem janelas e salas com janelas. Nestes casos a disposição dos lugares permite facilmente o contacto cara a cara, não havendo obstáculos, por exemplo, à leitura labial. Adicionalmente, a iluminação presente é uniforme a toda a sala e não cria contrastes nem sombras. Todas as salas referidas têm carpete no chão. O referido aqui em relação às salas pequenas também se aplicam às salas com dimensão média, apenas são maiores, têm capacidade para 6 pessoas, tendo 2 cadeiras em cada lateral e 1 em cada cabeceira, não têm janelas e têm duas paredes ‘normais’ e duas de vidro.

Foi também possível ver um espaço para reuniões mais criativas – que também pode servir para projetar vídeos e fazer apresentações ou formações –, cuja iluminação não é a mais indicada para a leitura de lábios.

Por outro lado, as salas grandes, embora tenham entre uma a duas paredes de vidro e a iluminação utilizada não cria contrastes nem sombras, a disposição das mesas da sala mostrada pela simulação presente na figura 6, não é a ideal, dado que não permite estabelecer contacto visual com todas as pessoas que se sentam à mesa, a não ser que estejam em lugares específicos.



Figura 6 - Simulação de uma sala de reuniões grande da Instalação B
Fonte: Elaboração própria.

Por último, os espaços comuns de trabalho – representados pela figura 7 –, têm um *layout* de plano aberto e são bastante amplos, estando as equipas sentadas na mesma mesa de trabalho, separadas da pessoa da frente por uma divisória³⁹ e terem facilidade na comunicação cara a cara – o que promove a comunicação intra organizacional e inter equipas. Sendo um espaço tão amplo e partilhado por várias equipas – há pelo menos mais 4 mesas como as representadas pela figura 7 distribuídas por este espaço de trabalho – a acústica do espaço não é a mais indicada para pessoas com perda auditiva, visto que há muitas fontes de ruído, o que dificulta a comunicação e concentração. De referir ainda que os espaços de trabalho têm carpete no chão ao longo de todo o espaço e que os mesmos são iluminados pela luz natural e através de iluminação artificial, não havendo criação de sombras nas caras das pessoas.



Figura 7 - Simulação do espaço de trabalho da Instalação B
Fonte: Elaboração própria.

De um modo geral, podemos afirmar que o edifício tem bastante luz natural nos espaços de trabalho comum.

³⁹ As divisórias estão representadas, na figura 7, pelos vasos com as plantas.

5.1.5 Comunicação Interna

A empresa tem mais de dez canais de comunicação interna, entre eles, uma App e rede social interna, e-mails, sons de loja, *newsletters*, *podcast* e vídeos. Atendendo ao material a que tivemos acesso para analisar iremos focar-nos nas *newsletter* e vídeos. O *corpus* da nossa análise é constituído por seis *newsletters* de duas vertentes diferentes, correspondendo três *newsletters* a cada uma delas, e por três vídeos, um de uma campanha interna de *engagement*, outro alusivo ao episódio do *podcast* sobre bem-estar e um terceiro sobre a adesão à App interna.

De acrescentar que a empresa realiza inquéritos de satisfação com a comunicação interna aos seus colaboradores.

5.1.5.1. Newsletters

As *newsletter* servem para comunicar notícias internas sobre a empresa, sejam elas sobre eventos, prémios, alterações de políticas internas, novos produtos, etc., pelo que é importante que estas sejam acessíveis a todas as pessoas. No caso específico das Pessoas Surdas é importante que a escrita do texto seja simples e clara pois, tal já como mencionado, este grupo poderá possuir um baixo nível de escolarização e/ou então não ter tido acesso a uma comunicação bilingue.

Ao analisar as *newsletter* da empresa foi-nos possível notar que a escrita é simples e clara, facilitando a compreensão das mensagens lá inseridas. Todavia, gostaríamos de deixar aqui um reparo, numa das *newsletters* é possível ler-se «Passam o dia a “ouvir vozes” (...)», isto relacionado com a Logística, o que pode não ser a expressão mais indicada a utilizar caso haja alguém que tenha perda auditiva a trabalhar neste grupo⁴⁰, convém por isso ter atenção a expressões que possam causar desconforto a um grupo específico de pessoas. De salientar que todas as *newsletters* têm uma secção dedicada à «Diversidade & Inclusão» onde são apresentados conteúdos diversos relacionados com a diversidade e inclusão, como por exemplo, a comunidade LGBTQIA+ e notícias e campanhas alusivas aos temas.

Não sendo o objeto do presente estudo, mas achamos importante referir que a empresa utiliza o caractere @ nas suas *newsletter*, acreditamos que em outros canais de comunicação também – por exemplo nos de comunicação externa –, com o intuito de tornar a sua comunicação mais inclusiva, todavia isso faz com que a leitura da mesma não seja acessível a todas as pessoas, o que acaba por excluir. Especificando, no caso das pessoas que fazem uso da

⁴⁰ Na empresa é possível dividir os colaboradores em três grupos: (1) Operações, (2) Logística e (3) Estruturas.

função «Ler em Voz Alta»⁴¹, quando este caractere é utilizado em texto torna difícil a compreensão do mesmo. De forma a que seja mais perceptível o que aqui queremos explicar recomendamos que se escreva uma frase que contenha o caractere @, por exemplo, «Car@s colegas, para nós o bem-estar d@s noss@s animais de estimação é muito importante.» no Word e se selecione a opção⁴² «Ler em Voz Alta».

5.1.5.2. Vídeos

Com a análise dos vídeos procurámos perceber se os mesmos tinham legendas.

O primeiro vídeo, que corresponde a uma campanha de *engagement* com a duração de um minuto e trinta e sete segundos, é dirigido a todas as pessoas que trabalham nas mais diversas funções dos três grupos da empresa. Tem como objetivo, consideramos nós, motivar e mostrar reconhecimento aos diversos grupos e funções, sendo que o mesmo apela à publicação de um vídeo das pessoas na rede social interna promovendo assim o *engagement* na rede social. Sendo este vídeo dirigido a todas as pessoas da empresa é crucial que o mesmo seja entendido por todas, contudo não foi considerado que também fazem parte da força de trabalho pessoas com perda auditiva, uma vez que o vídeo não se faz acompanhar por nenhuma legenda.

O segundo vídeo trata o comentário de diversas pessoas, em diversas funções, que trabalham na empresa, assim como partes do *podcast* sobre bem-estar, com o objetivo de reconhecer a importância do bem-estar e também de promover o *podcast* interno que trata temas alusivos a esta temática. Os *podcasts* são semelhantes à rádio, no entanto, ao contrário desta última, estes ficam disponíveis para consulta posterior na *internet* e podem ser disponibilizados só em áudio e/ou em vídeo, apresentando uma maior flexibilidade que a rádio, acrescentando ainda que os *podcasts* são previamente gravados e não são de emissão ao vivo.

Semelhantemente ao primeiro vídeo aqui analisado, o público-alvo, por ser o mesmo, também engloba pessoas com perda auditiva. Estas podem, por exemplo, ter interesse sobre os temas tratados no vídeo e no *podcast* – visto que o objetivo, consideramos nós, é a divulgação do *podcast* –, no entanto, o vídeo disponibilizado não contém legendas. Relativamente ao *podcast* em si este encontra-se disponível em dois formatos: áudio e vídeo. Também no caso dos episódios em vídeo do *podcast* não há nem legendas a acompanhar o que é tratado.

É possível argumentar que quando os vídeos de uma empresa são disponibilizados através do *YouTube* que a plataforma tem a opção de ter legendas automáticas nos vídeos –

⁴¹ Expressão utilizada no Word, por ser diferente em outros *softwares* ou *sites*.

⁴² Primeiro deve-se selecionar o texto que se pretende que seja lido, após isto deve-se clicar no esquerdo do rato botão – ou noutro local com a mesma função – e selecionar a opção «Ler em Voz Alta».

alguns vídeos não têm essa opção disponível, por razões que nos são desconhecidas –, porém as legendas nem sempre são as mais fiéis ao que está a ser tratado.

Por fim, o terceiro vídeo é relativo à instalação da App interna nos dispositivos móveis das pessoas que trabalham na empresa. Este vídeo faz-se acompanhar somente por texto, música de fundo e animações a acompanhar o texto, não sendo necessário acrescentar legendas nem descrição de áudio.

Em casos como este último, em que não há áudio – excetuando a música de fundo que não é relevante –, não há a necessidade de se acrescentar legendas nem descrições de áudio.

Apesar do que aqui possa transparecer a empresa tem alguns vídeos internos legendados, algo que foi possível comprovar na nossa visita à Instalação B.

5.2. Discussão dos Resultados

Após termos analisado os resultados obtidos nas observações, no questionário, nas visitas às instalações e na análise da comunicação interna, iremos de seguida responder às questões de investigação colocadas e confirmar se as hipóteses se verificam ou não fazendo a conexão entre os dados obtidos e a literatura existente.

A primeira questão de investigação é referente aos meios utilizados para a comunicação interpessoal e intra organizacional das pessoas com perda auditiva na empresa. Através da técnica de observação foi possível notar que, na comunicação interpessoal, as pessoas comunicam oralmente e com recurso a e-mails e à App *Whatsapp*, já na comunicação intra organizacional, esta é feita também oralmente e com recursos a e-mails, e ainda através de videochamadas e troca de mensagens através da aplicação *Microsoft Teams* e relatórios.

No que consta à comunicação interna – alusiva à segunda pergunta de investigação – foi possível averiguar que a empresa utiliza mais de dez diferentes meios de comunicação, entre eles *newsletters*, vídeos, App e rede social interna, e-mails e *podcasts*, tendo sido os dois primeiros meios os analisados. Verificou-se que as *newsletters* têm uma escrita simples, clara e acessível, sendo que notámos que deve-se ter cuidado com expressões que possam causar desconforto a pessoas com perda auditiva. Os vídeos, por outro lado, não estão adequados para pessoas com perda auditiva, faltando-lhes legendas a acompanhar os vídeos. Considerando que estes vídeos são para todas as pessoas da empresa com o objetivo, entre outros, de informar e de promover outros canais ou a interação entre equipas, o facto de não serem acessíveis a todas as pessoas cria barreiras de sociocomunicabilidade, acabando mesmo por não ter uma

comunicação equitativa e excluindo pessoas. Contudo, conforme as respostas obtidas no questionário aplicado, as pessoas com perda auditiva afirmam estar muito satisfeitas com a comunicação interna.

Face ao exposto, e considerando os cinco princípios da comunicação indicados por Guerreiro (2020), é possível afirmar que a empresa não tem o terceiro princípio da comunicação – ‘a quem se comunica?’ – presente na sua comunicação interna, não se verificando por isso a H1.

De modo a percebermos se as pessoas com perda auditiva se sentem integradas na empresa – Q(3) – utilizámos quatro itens do *Communication Satisfaction Questionnaire* – em tradução livre Questionário de Satisfação de Comunicação –, referentes à satisfação comunicacional com o/a supervisor/a, desenvolvido por Downs e Hazen (1977, citados por Mueller & Lee, 2002) e fizemos questões quanto ao seu sentimento de pertença à empresa. Segundo os resultados obtidos ambas as pessoas se sentem integradas na empresa, verificando-se desta forma a H2.

Com respeito às barreiras que as pessoas com perda auditiva enfrentam no seu local de trabalho – Q(4) –, foi possível apurar que estas enfrentam algumas barreiras, nomeadamente, ao nível da comunicação (Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Nierling, Bratan, et al., 2018; Perkins-Dock et al., 2015), verificando-se deste modo as H3 e H3.1. As dificuldades observadas a este nível foram:

- no caso da PA
 - por vezes não percebe quem falou devido ao *layout* do espaço de trabalho (Beha & Hasanbegović, 2019);
 - o não acompanhamento de comentários posteriormente feitos à conversa terminar;
 - num primeiro contacto com uma pessoa com quem não interage no dia a dia tem dificuldade em entender o que esta diz por ainda não estar familiarizada com a sua dicção;
 - as reuniões também apresentam ser uma dificuldade comunicacional, no sentido em que quando os colegas falam todos ao mesmo tempo não lhe é possível fazer a leitura labial de todas as pessoas, o que contribui para a perda de informação essencial ao seu trabalho (Foster & Macleod, 2003). De forma a reduzir esse risco a PA mencionou no

questionário que gostaria de ter acesso a resumos de anotações de reuniões (Briffa et al., 2016);

- a necessidade de ter a impressora mais afastada da mesa de trabalho dela, podendo ser colocada, por exemplo, no canto da sala mais longe da mesa de trabalho;
- no caso da PB
 - o não acompanhamento de comentários posteriormente feitos à conversa terminar;
 - dificuldade em compreender certas expressões e/ou palavras ditas, por exemplo durante as reuniões;
 - dificuldade em identificar, durante as reuniões, quem faz perguntas e por consequência o que é perguntado – por vezes nem reconhece que foi feita uma pergunta – (Beha, 2017; Beha & Hasanbegović, 2019), logo não entende o contexto da resposta dada, o que origina perda de acesso a informações que lhe podem ser úteis e essenciais e que podem ainda gerar mal-entendidos (Guerreiro, 2020; Mazurowski, 2013). Apesar do aqui mencionado, é referido no questionário que a participante não sente nenhuma dificuldade nas reuniões.

Em relação a outras possíveis barreiras que se possam encontrar, ambas as participantes dizem que não são alvo de discriminação no local de trabalho (Perkins-Dock et al., 2015) e não sentem dificuldades no acesso a acomodações, não se verificando as hipóteses H3.2 e H3.3, respetivamente. Todavia, no que diz respeito à formação e oportunidades de promoção, não há um consenso entre as duas, a PA diz que não há essa barreira, contudo a resposta da PB não foi clara o suficiente e deixa-nos a pensar se sente alguma dificuldade, por exemplo, ao nível da formação, por isto iremos considerar que não foi possível verificar a H3.4.

Segundo Foster e Macleod (2003) de forma a avaliar a comunicação organizacional no local de trabalho de Pessoas Surdas – que neste caso foi aplicado ao local de pessoas surdas orais – é necessário considerar a política da empresa em relação à diversidade, as configurações físicas, os ativos e recursos e a cultura organizacional. De forma a perceber se a empresa está preparada para receber pessoas com perda auditiva na sua força de trabalho – QI (5) – focámo-nos no que os autores indicam para as configurações físicas do local de trabalho. Neste sentido, constatámos que nos espaços visitados – local de trabalho das pessoas participantes e Instalações A e B – que:

- a iluminação utilizada é brilhante e difusa, exceto nos casos referidos, o que elimina a presença de sombras da cara e possibilita a leitura de lábios;
- a acústica dos espaços de trabalho prejudica a comunicação – especialmente o espaço de trabalho do edifício 1, que não tem o chão mais adequado para a absorção acústica –, dado que os *layouts* dos espaços são de plano aberto e não têm nenhum material que permita a absorção acústica (Ham et al., 2021);
- também a acústica das salas de reuniões, como não está otimizada, prejudica a comunicação (Ham et al., 2021). Um desses fatores é por exemplo a utilização de paredes de vidro, dado que o vidro reflete o som em vez de o absorver⁴³;
- conforme já referido a empresa tem um *layout* de plano aberto, com enfoque na interação da equipa;
- os pontos de encontro aqui analisados foram os espaços de alimentação, tendo-se visto que têm soluções que facilitam a comunicação, como boa iluminação – exceto a do edifício 2 –, espaço entre mesas e opções de mesas circulares e/ou para pequenos grupos de pessoas que possibilitam, sem obstruções, o contacto cara a cara.

Tendo exposto isto e dando resposta à QI (5), é possível afirmar que, embora já tenha algumas configurações físicas implementadas, ainda é preciso fazer algumas alterações, nomeadamente a nível acústico, para a empresa estar 100% preparada para receber pessoas com perda auditiva na sua força de trabalho (Ham et al., 2021). Adicionalmente, é ainda necessário consciencializar e formar os seus colaboradores quanto à temática da surdez e, especialmente as chefias, quanto às necessidades específicas das pessoas com perda auditiva (Perkins-Dock et al., 2015).

De modo a averiguar se a empresa tem algumas medidas implementadas de forma a garantir a equidade das pessoas com perda auditiva – QI (6) – elaborámos um questionário com base nos pontos indicados por Foster e Macleod (2003) na avaliação da comunicação organizacional no local de trabalho de Pessoas Surdas⁴⁴ – que deixamos para consulta no apêndice II(b) –, contudo não nos foi possível aplicar o mesmo, pelo que não iremos dar resposta a esta questão. Por este motivo não é exequível confirmarmos se a H4 se verifica ou

⁴³ Informação dada pela Inacoustics, através de e-mail, no dia 08 de novembro de 2022.

⁴⁴ Nomeadamente no ponto 1 – sobre a política da empresa em relação à diversidade –, ponto 3 – sobre os ativos e recursos – e o ponto 4 – sobre a cultura organizacional.

não. Conquanto sabemos que a empresa tem uma parceria estabelecida com uma Associação que atua na inclusão de Pessoas com Deficiência no mercado laboral.

5.2.1. Recomendações

Esta próxima secção será dedicada a recomendações que a empresa poderá implementar de modo a promover a equidade entre pessoas ouvintes e pessoas com perda auditiva com base nos resultados obtidos, para tal serão feitas recomendações divididas em três grupos: (1) sociocomunicabilidade de pessoas com perda auditiva e ouvintes; (2) adaptações aos espaços de trabalho comuns; e (3) comunicação interna.

Durante as observações ouvimos, por exemplo, ‘surda-muda’ e ‘linguagem gestual’ ao falar com as pessoas que trabalham com as pessoas observadas, em conversa com uma das pessoas observadas esta referiu-nos que já está ‘habituada’ e que não presta muita atenção, pois sabe que as pessoas não o dizem por mal, mas sim por falta de conhecimento. Por o uso destas e outras expressões usadas no nosso dia a dia não serem as mais corretas e poderem causar algum desconforto recomendamos que, numa fase inicial, nos locais em que se empregam pessoas com perda auditiva, sejam dadas formações de consciencialização às pessoas que com elas trabalham de forma a reduzir desconfortos e educar sobre assuntos afetos às pessoas com perda auditiva.

Recomendamos ainda que sejam feitas sessões de formação de Língua Gestual Portuguesa a todos/as os/as colaboradores/as, pelo menos no nível A1⁴⁵ e/ou aplicadas às funções desempenhadas, de modo a permitir que haja alguma interação e por forma a promover a equidade entre pessoas ouvintes e com perda auditiva. Desta forma, não só o sentimento de pertença e equidade iria aumentar nas pessoas com perda auditiva, mas também poderia ter impacto – no caso específico de atendimento ao público – nos clientes com perda auditiva, acrescentando valor à empresa. Estas sessões de formação, tal como mencionado por Hansen (1999), podem ser ainda uma oportunidade para a pessoa com perda auditiva ensinar qual o melhor método para ter a sua atenção e promover o sentimento de pertença na equipa.

No que concerne às recomendações para os espaços de trabalho aconselhamos que a empresa contacte empresas que prestem serviços de consultoria acústica de forma a perceber o que é que se pode melhorar neste aspeto, algumas das empresas que prestam este tipo de serviços em Portugal são a Inacoustics, a Soprema e a Vicoustic.

⁴⁵ Segundo o Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas o nível A1 corresponde ao nível mais inicial de conhecimento de um idioma (Conselho da Europa, 2001).

Algumas das adaptações que se podem fazer no espaço de trabalho partilhado são a colocação de divisórias suspensas ao longo do espaço de trabalho e de divisórias de mesa, como por exemplo, os produtos da Vicoustic: quanto à divisão suspensa, o VicOffice Suspended Divider da Vicoustic – figura 8 –, que permite a absorção do som; o VicOffice Clouds – figura 9 –, que se assemelha a um candeeiro e “permite controlar a reverberação de uma sala e quaisquer reflexos sonoros fortes do teto” (Vicoustic, 2021, p. 17) ou ainda as divisórias para as mesas, como o VicOffice Desk Top – figura 10 – e o VicOffice Desk Lat – figura 11 –, que também absorvem o som. Estas adaptações ao espaço comum de trabalho iriam também beneficiar as pessoas ouvintes. Nas figuras 25 e 26 que se encontram no anexo IV é possível ver estes produtos aplicados num espaço de trabalho com *layout* aberto.



Figura 8 - VicOffice Suspended Divider

Fonte: Vicoustic (sem data-f). Consultado a 08 de novembro de 2022.



Figura 9 - VicOffice Clouds

Fonte: Vicoustic (sem data-c). Consultado a 08 de novembro de 2022.



Figura 10 - VicOffice Desk Top

Fonte: Vicoustic (sem data-e). Consultado a 08 de novembro de 2022.



Figura 11 - VicOffice Desk Lat

Fonte: Vicoustic (sem data-d). Consultado a 08 de novembro de 2022.

Também é possível fazer adaptações às salas de reuniões e de formações sem ter de fazer obras, nomeadamente através da colocação de painéis acústicos nos vidros – como o VicOffice Wall, representado na figura 12 – ou nas paredes – como o painel Gen VMT, representado na figura 13 ou o painel VicWallpaper VMT, representado na figura 14. Estes painéis permitem a absorção do som e tornar as salas acusticamente otimizadas, tal como indicam Ham et al. (2021). Na figura 27 do anexo IV é possível consultar as aplicações destes produtos em salas de reuniões.



Figura 12 - VicOffice Wall

Fonte: Vicoustic (sem data-g). Consultado a 08 de novembro de 2022.

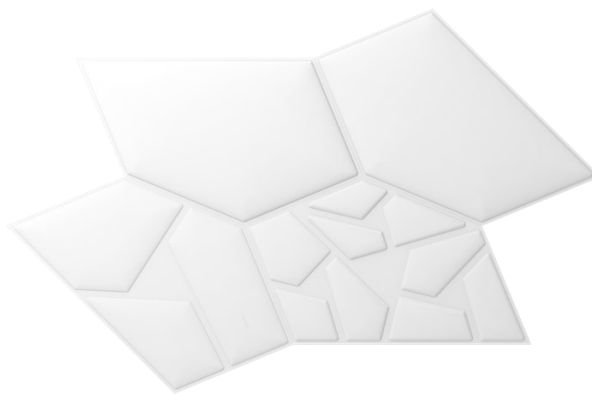


Figura 13 - Gen VMT

Fonte: Vicoustic (sem data-a). Consultado a 08 de novembro de 2022.



Figura 14 - VicWallpaper VMT

Fonte: Vicoustic (sem data-h). Consultado a 08 de novembro de 2022.

Ainda nas salas de reuniões e de formações aconselhamos que sejam colocadas mesas que permitam ter uma visão da cara de todas as pessoas, como mesas circulares e ovais.

Estas adaptações aos espaços de trabalho comum, às salas de reunião e de formações seguem o conceito de *design universal* de modo a tentar acomodar o maior número de necessidades (Ellinger et al., 2020; Punch, 2016). Caso não seja possível fazer as adaptações de

uma só vez recomendamos que estas sejam feitas, numa primeira fase, aos espaços de trabalho de pessoas com perda auditiva e que haja, pelo menos, uma sala acusticamente otimizada em cada piso com as recomendações aqui descritas e seguindo as indicadas por Ham et al. (2021).

Em relação às adaptações para o caso específico do trabalho em armazém, recomendamos que seja colocado um holofote ou algum outro sinal luminoso potente no empilhador, que seja perceptível à luz do dia, para chamar a atenção da pessoa com perda auditiva. As pessoas que conduzem podem ainda ter uma lanterna potente que tenha a opção de luz intermitente ou então um laser. Estas acomodações são necessárias pois as pessoas com perda auditiva que ouvem apenas sons em frequências elevadas, como o caso da PB, necessitam de sinais visuais.

Recomendamos ainda como adaptação ao local de trabalho que as pessoas com perda auditiva ensinem LGP, por exemplo «a palavra do dia», de forma a promover a interação, o ensino da LG e da Cultura Surda aos colegas, sendo que esta pode ser ainda uma oportunidade de *team building* (Hansen, 1999).

Em relação ao terceiro grupo, a comunicação interna, recomendamos que seja feita uma sessão de formação ou consciencialização sobre como adaptar a comunicação às diferentes necessidades de diferentes grupos, por exemplo, pessoas com perda auditiva e pessoas com perda de visão. Adicionalmente, recomendamos que sejam colocadas legendas – e audiodescrição quando possível – em todos os novos materiais de vídeo e nos mais utilizados.

Para terminar, aconselhamos que seja criado um manual de boas práticas em reuniões e um manual de procedimentos com as acomodações disponíveis e com informações sobre o processo de solicitação de acomodações, não esquecendo de ir atualizando o mesmo (Geyer & Schroedel, 1999). Aconselhamos ainda que a empresa faça um estudo interno de modo a averiguar possíveis áreas de melhoria, como comunicação, Recrutamento e Seleção, etc..

As recomendações aqui feitas foram elaboradas com base na literatura e com os resultados obtidos na investigação, contudo não podemos deixar de reforçar que é necessário perguntar às pessoas quais as suas necessidades e contactar com associações e empresas que trabalhem as temáticas específicas.

Capítulo VI – Reflexões e Considerações Finais

A comunicação é essencial a todas as esperas da vida, especialmente em contexto organizacional. As pessoas com perda auditiva enfrentam diversas barreiras nas mais diversas áreas da sua vida e na profissional tal, infelizmente, também acontece. Uma dessas barreiras é ao nível da comunicação (Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Nierling, Bratan, et al., 2018; Foster & Macleod, 2003; Perkins-Dock et al., 2015; Punch, 2016) e foi nessa barreira que o nosso estudo se focou.

Se fizermos a comparação entre Pessoas Surdas e pessoas que não sabem falar português – oral e escrito –, que vêm trabalhar para Portugal, a barreira comunicacional é exatamente igual (Young et al., 2019), comunicam num idioma diferente, têm uma cultura diferente e o nível educacional de português – oral e escrito – é baixo, no entanto as Pessoas Surdas podem ser bilingues permitindo-lhes comunicar através de Língua Gestual e Língua Portuguesa oral e escrita, embora que com algumas dificuldades (Luft, 2000; Perkins-Dock et al., 2015; Rathmann et al., 2017). De acrescentar ainda que a nível educacional, algo que pode afetar a contratação e promoção de Pessoas Surdas, só recentemente é que começou a haver cursos de nível superior acessíveis a estas. Este atraso deveu-se muito ao Congresso de Milão e ao facto de só em 1997 se reconhecer a LGP como um idioma português, o que por consequência impediu o desenvolvimento do idioma e de estudos, a consciencialização e formação sobre surdez e a equidade nas diferentes áreas da sociedade das pessoas com perda de audição (Carvalho, 2007; Silva, 2012). Todos estes fatores contribuem para a existência de barreiras comunicacionais.

Em Portugal existem poucos estudos sobre a temática da surdez aplicada ao contexto organizacional e ainda há pouca informação sobre as adaptações necessárias ao espaço de trabalho de pessoas com perda de audição e sobre as suas capacidades laborais nas mais diversas funções, como tal desenvolvemos a nossa investigação neste aspeto com o intuito de contribuir para a literatura e para a consciencialização da sociedade.

Embora tenhamos ainda muito a aprender sobre a Cultura Surda e a equidade sociocomunicacional de pessoas com perda auditiva e ouvintes, esperamos que este estudo contribua para o melhoramento dos espaços de trabalho, para a consciencialização organizacional e para a equidade sociocomunicacional das pessoas com perda auditiva.

Fazendo a comparação entre a literatura consultada e o nosso estudo empírico, vimos que este vai de encontro ao mencionado na literatura, no sentido em que as pessoas com perda auditiva vivenciam sobretudo, a nível organizacional, dificuldades comunicacionais e que há falta de consciencialização e formação nas organizações sobre a temática da surdez. Indo de

encontro, por exemplo, ao mencionado por Beha e Hasanbegovi (2019), Perkins-Dock et al. (2015), Foster e Macleod (2003), Punch (2016) e Briffa et al. (2016).

Dando resposta às questões de investigação identificadas: (1) concluímos que as pessoas com perda auditiva recorrem às tecnologias para comunicar, nomeadamente, e-mail, *Microsoft Teams*, *Whatsapp* e comunicam também oralmente; (2) foi possível averiguar que a empresa tem mais de dez canais de comunicação com os seus colaboradores, entre os quais, *newsletters*, *podcasts* e vídeos, sendo que no caso específico dos vídeos o terceiro princípio da comunicação não se encontra presente, embora as participantes tenham indicado que se sentem muito satisfeitas com a comunicação interna, não se tendo verificado a H1; (3) com base nos resultados obtidos no questionário e nas observações realizadas, foi possível concluir que as pessoas com perda auditiva sentem-se integradas na empresa, ou seja, verifica-se a H2; (4) as pessoas com perda auditiva enfrentam barreiras em contexto empresarial, nomeadamente, dificuldades comunicacionais, verificando-se a H3, nomeadamente a H3.1, mas não se verificando as H3.2, H3.3, não tendo sido possível averiguar a H3.4; (5) tendo como base os resultados obtidos através das observações e visita às instalações é possível afirmar que a empresa ainda não está preparada para receber pessoas com perda auditiva na sua força de trabalho de modo a que estas não enfrentem dificuldades comunicacionais que são possíveis de contornar, desta forma a H4 não se verifica; e (6) por motivos de confidencialidade não nos foi possível obter resposta a esta questão, embora saibamos que há uma parceria estabelecida com uma Associação que trabalha a temática da inclusão de Pessoas com Deficiência no mercado de trabalho.

Ao tratar as dificuldades comunicacionais que as pessoas com perda auditiva têm de enfrentar no seu local de trabalho foi-nos possível notar que estas surgem não só pela falta de adaptação da comunicação interna e pela dificuldade na comunicação interpessoal com os colegas e na comunicação intra organizacional, mas também pelo ambiente à sua volta. Com isto referimo-nos, por exemplo, à iluminação, à existência ou não de pavimento que absorva o som, à existência ou falta de uma sala que seja otimizada acusticamente, à mobília utilizada, ao acesso a informações, entre outros. Neste sentido apresentámos algumas soluções que podem ser implementadas nas empresas, especialmente na empresa aqui em estudo, de modo a tornar a comunicação equitativa entre pessoas com perda auditiva e pessoas ouvintes.

Ao longo do estudo foram várias as limitações com que nos deparamos, detalhadamente: (1) uma das limitações que se pode considerar na investigação é que as pessoas que aceitaram participar no estudo podem ter alterado, inconscientemente, o seu

comportamento no ambiente de trabalho por saber que estavam a ser observadas, isto é, podem ter estado sobre o efeito de Hawthorne (Coutinho, 2014); (2) por ter sido a empresa a seleccionar as pessoas que participaram no estudo, as participantes podem não ter respondido de forma sincera ao questionário; (3) a amostra presente não é representativa quer da população portuguesa com perda auditiva a trabalhar quer, possivelmente, das pessoas com perda auditiva a trabalhar na empresa; (4) outra limitação com que nos deparámos foi o facto de não sabermos comunicar através de Língua Gestual Portuguesa, tal impediu que realizássemos entrevistas, tendo optado por aplicar o questionário, o que por sua vez pode ter influenciado as respostas obtidas no questionário por falta de compreensão do que estava a ser perguntado; e (5) a confidencialidade a que a empresa está sujeita impediu-nos de obter algumas respostas.

Dado que a literatura em Portugal sobre a presença de pessoas com perda auditiva nas organizações é muito reduzida ainda há muito a ser feito em futuras investigações, passando a nomear algumas: (1) a perceção da equidade comunicacional das pessoas com perda auditiva nas organizações em relação aos seus colegas ouvintes, sendo necessário efetuar um estudo a nível nacional; (2) averiguar, a nível nacional, as barreiras que as pessoas com perda auditiva enfrentam na obtenção de emprego; (3) de que modo a satisfação das pessoas com perda auditiva com a comunicação interna e com o seu trabalho influencia o seu desempenho, produtividade e rotatividade na empresa (Mikkelsen & Hesse, 2020), o que por sua vez implica estudar não só a comunicação interna de modo amplo, mas também se utilizam esse meio de comunicação, se sim estudar o seu grau de satisfação e se não usam perceber porquê; (4) apurar quais as melhores práticas na obtenção e retenção de pessoas com perda auditiva nas organizações; (5) seria ainda interessante aplicar a *Climate for Inclusion-Exclusion Scale* de Mor Barack (2017) nas empresas que têm na sua constituição pessoas com perda auditiva, uma vez que esta escala permite perceber se as pessoas se sentem parte dos processos organizacionais críticos que influenciam a sua perceção de inclusão numa empresa; (6) o papel da liderança na promoção da equidade de pessoas com perda auditiva nas empresas; e (7) o contributo das Associações de Surdos no fomento da empregabilidade de pessoas com perda de audição. Todas estas recomendações podem também ser aplicadas com foco especial na população de Pessoas Surdas em Portugal.

Referências

- Almaney, A. (1974). Communication and the Systems Theory of Organization. *Journal of Business Communication*, 12(1), 35–43. <https://doi.org/10.1177/002194367401200106>
- Associação de Surdos do Porto. (2015). *Escola Virtual de Língua Gestual Portuguesa*. Escola Virtual de Língua Gestual Portuguesa.
<http://www.lgpescolavirtual.pt/index.php?module=session&m=1&s=5>
- Associação Portuguesa de Surdos. (sem data). Língua Gestual Portuguesa (LGP). *Associação Portuguesa de Surdos*. Obtido 27 de outubro de 2022, de [//apsurdos.org.pt/?page_id=3725](http://apsurdos.org.pt/?page_id=3725)
- Beha, A. (2017). SUCCESS OF PROFESSIONAL ORIENTATION OF DEAF PEOPLE ACCORDING TO CHOSEN OCCUPATION AND EMPLOYMENT. *Journal Human Research in Rehabilitation*, 7(1), 83–90. <https://doi.org/10.21554/hrr.041710>
- Beha, A., & Čajlaković Kurtalić, S. (2017). INFLUENCE FACTORS OF PROFESSIONAL ORIENTATION OF DEAF PEOPLE IN BOSNIA AND HERZEGOVINA. *Journal Human Research in Rehabilitation*, 7(2), 85–89. <https://doi.org/10.21554/hrr.091714>
- Beha, A., & Hasanbegović, H. (2019). LABOR CAPACITY OF DEAF WORKERS ON THE WORKPLACE: QUALITATIVE ANALYSIS OF THE ATTITUDES OF DEAF WORKERS AND THEIR CO-WORKERS WITHOUT HEARING IMPAIRMENT. *Journal Human Research in Rehabilitation*, 9(2), 40–47.
<https://doi.org/10.21554/hrr.091906>
- Briffa, D., Davidson, F., & Ferndale, D. (2016). An identification of the Social and Emotional Needs of People Living with Post-Lingual Hearing Loss. *Journal of the American Deafness & Rehabilitation Association (JADARA)*, 50(2), 67–87.
- Brimhall, K. C., Mor Barak, M. E., Hurlburt, M., McArdle, J. J., Palinkas, L., & Henwood, B. (2017). Increasing Workplace Inclusion: The Promise of Leader-Member Exchange.

- Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 41(3), 222–239. <https://doi.org/10.1080/23303131.2016.1251522>
- Bucăța, G., & Rizescu, A. M. (2017). The Role of Communication in Enhancing Work Effectiveness of an Organization. *Land Forces Academy Review*, 22(1), 49–57. <https://doi.org/10.1515/raft-2017-0008>
- Bui, H., Chau, V. S., Degl’Innocenti, M., Leone, L., & Vicentini, F. (2019). The Resilient Organisation: A Meta-Analysis of the Effect of Communication on Team Diversity and Team Performance. *Applied Psychology*, 68(4), 621–657. <https://doi.org/10.1111/apps.12203>
- Carmo, H., & Ferreira, M. M. (2008). *Metodologia da Investigação: Guia para Auto-Aprendizagem* (2ª). Universidade Aberta.
- Carvalho, P. V. de. (2007). *Breve História dos Surdos—No Mundo e em Portugal* (1ª). Surd’Universo.
- Cho, S., Kim, A., & Mor Barak, M. E. (2017). Does diversity matter? Exploring workforce diversity, diversity management, and organizational performance in social enterprises. *Asian Social Work and Policy Review*, 11(3), 193–204. <https://doi.org/10.1111/aswp.12125>
- Ciriaco, D. (2019, fevereiro 4). *Google lança app para surdos que transcreve áudio em tempo real*. tecmundo. <https://www.tecmundo.com.br/software/138412-google-lanca-app-surdos-transcreve-audio-tempo-real.htm>
- Conselho da Europa. (2001). Apresentação dos Níveis Comuns de Referência. Em Maria Joana Pimentel do Rosário & Nuno Verdial Soares (Trad.), *QUADRO EUROPEU COMUM DE REFERÊNCIA PARA AS LÍNGUAS – Aprendizagem, ensino, avaliação* (1.ª ed., pp. 48–50). ASA Editores.

Coutinho, C. P. (2014). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática* (2ª). Edições Almedina.

Dammeyer, J., Crowe, K., Marschark, M., & Rosica, M. (2019). Work and Employment Characteristics of Deaf and Hard-of-Hearing Adults. *The Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 24(4), 386–395. <https://doi.org/10.1093/deafed/enz018>

Danermark, B., Antonson, S., & Lundström, I. (2001). Social inclusion and career development—Transition from upper secondary school to work or post-secondary education among hard of hearing students. *Scandinavian Audiology*, 30(2), 120–128. <https://doi.org/10.1080/010503901750166880>

Dicionário Priberam. (sem data). *Dactilologia*. Dicionário Priberam. Obtido 27 de outubro de 2022, de <https://dicionario.priberam.org/dactilologia>

Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Capari, L., Wolbring, G., Mordini, E., Bratan, T., Nierling, L., Hennen, L., Maia, M. J., Čas, J., Kuk, P., & Krieger-Lamina, J. (2018). *Assistive technologies for people with disabilities. Part I, Regulatory, health and demographic aspects*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2861/364554>

Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Nierling, L., Bratan, T., Mordini, E., Wolbring, G., Capari, L., Krieger-Lamina, J., Kuk, P., Čas, J., Maia, M. J., & Hennen, L. (2018). *Assistive technologies for people with disabilities. Part III, Perspectives, needs and opportunities*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2861/11162>

Directorate-General for Parliamentary Research Services (European Parliament), Nierling, L., Mordini, E., Bratan, T., Capari, L., Wolbring, G., Kuk, P., Krieger-Lamina, J., Čas, J., Maia, M. J., & Hennen, L. (2018). *Assistive technologies for people with*

- disabilities. Part II, Current and emerging technologies*. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2861/567013>
- Ellinger, A. E., Naidoo, J., Ellinger, A. D., Filips, K., & Herrin, G. D. (2020). Applying blue ocean strategy to hire and assimilate workers with disabilities into distribution centers. *Business Horizons*, 63(3), 339–350. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.01.009>
- Encarnação, P. M. M., Azevedo, L., & Londral, A. R. (2015). Tecnologias de apoio à Comunicação. Em *Tecnologias de apoio para pessoas com deficiência* (1ª, p. 128). Fundação para a Ciência e a Tecnologia. https://www.acessibilidade.gov.pt/livros/tapd/html/8_tecnologias_apoio_comunicacao.html
- Foster, S., & Macleod, J. (2003). Deaf people at work: Assessment of communication among deaf and hearing persons in work settings. *International Journal of Audiology*, 42(sup1), 128–139. <https://doi.org/10.3109/14992020309074634>
- Franco, S. M., & Leão, A. L. M. de S. (2013). Codificando/Decodificando a Comunicação Organizacional: Uma contribuição dos Estudos Culturais. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 7(1), 32. <https://doi.org/10.12712/rpca.v7i1.207>
- Freitas, L. M. S. D. (2016). *Elaboração e Avaliação de um Guia Prático para o Ensino da LGP como Segunda Língua* [Tese de Doutoramento]. Universidade de Coimbra.
- Fujimoto, Y., Rentschler, R., Le, H., Edwards, D., & Härtel, C. E. J. (2014). Lessons Learned from Community Organizations: Inclusion of People with Disabilities and Others: Lessons from Community Organizations. *British Journal of Management*, 25(3), 518–537. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12034>
- Geyer, P. D., & Schroedel, J. G. (1999). Conditions influencing the availability of accommodations for workers who are deaf or hard-of-hearing. *Journal of Rehabilitation*, 65(2), 42–50.

- Gilbert, J. A., & Hood, J. N. (2020). The Case for an Inclusive Workplace: Beyond Rhetoric and Rote Policy. *SAM Advanced Management Journal*, 85(1), 13–27.
- Gonçalves, M. de L. da G. (2012). *Dialetos Gestuais em Portugal* [Dissertação de Mestrado]. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.
- Guerreiro, A. D. (2018). *HISTÓRIA BREVE DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO: Da Imanência Pensante à Sociedade em Rede* (2ª). EDLARS - Educomunicação e Vida.
- Guerreiro, A. D. (2020). *VIDA, TEORIA E EQUIDADE: Elementos para uma Teoria Pedagógico Educomunicacional e Cultural em Cidadania*. EDLARS - Educomunicação e Vida.
- Ham, J., Towle, A., & Shyng, G. (2021). Deaf and hard of hearing awareness training: A mentor-led workshop. *The Clinical Teacher*, 18(2), 180–185.
<https://doi.org/10.1111/tct.13304>
- Hansen, E. M. (1999). Supported employment for people who are deaf: An overview of the unique needs and challenges. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 13(3), 143–152.
- Hategan, V. (2020). Aesthetic Interferences in Organizational Communication. *Annals of the University of Oradea: Economic Science*, 29(2), 284–292.
- Hays-Thomas, R., & Bendick, M. (2013). Professionalizing Diversity and Inclusion Practice: Should Voluntary Standards Be the Chicken or the Egg? *Industrial and Organizational Psychology*, 6(3), 193–205. <https://doi.org/10.1111/iops.12033>
- Instituto Nacional de Estatística. (2012a). *População residente com 5 ou mais anos segundo o tipo de dificuldade e sexo, por grau de dificuldade sentido*. Instituto Nacional de Estatística.
https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos_quadros_populacao
- o

Instituto Nacional de Estatística. (2012b). *População residente com 5 ou mais anos segundo o tipo de dificuldade e sexo, por grau de dificuldade sentido e escalão etário*. Instituto Nacional de Estatística.

https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos_quadros_populacao
o

Instituto Nacional de Estatística. (2012c). *População residente com pelo menos uma dificuldade com 15 ou mais anos segundo o tipo e grau de dificuldade sentido por condição perante a atividade económica e sexo*. Instituto Nacional de Estatística.

https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos_quadros_populacao
o

Instituto Nacional de Estatística. (2012d). *População residente, segundo o grupo etário, por nacionalidade e sexo*. Instituto Nacional de Estatística.

https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos_quadros_populacao
o

Instituto Nacional de Estatística. (2012e). *População residente, segundo o grupo etário, por naturalidade e sexo*. Instituto Nacional de Estatística.

https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos_quadros_populacao
o

Kim, E. J., Byrne, B., & Parish, S. L. (2018). Deaf people and economic well-being: Findings from the Life Opportunities Survey. *Disability & Society*, 33(3), 374–391.

<https://doi.org/10.1080/09687599.2017.1420631>

Lelo, T. V. (2016). Faces do comum na comunicação: Da partilha à disjunção. *Galáxia (São Paulo)*, 31, 66–78. <https://doi.org/10.1590/1982-25542016122028>

- Lindsay, M. S. (2017). Deaf Employees' Everyday Lived Experiences at Work. *Deaf Employees in the Labour Market*, 122–123. <https://wfdeaf.org/news/resources/3rd-international-conference-wfd-proceedings-2017/>
- Listman, J. D., & Kurz, K. B. (2020). Lived Experience: Deaf Professionals' Stories of Resilience and Risks. *The Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 25(2), 239–249. <https://doi.org/10.1093/deafed/enz045>
- Luft, P. (2000). Communication barriers for deaf employees: Needs assessment and problem-solving strategies. *Work*, 14(1), 51–59.
- Machado, A. S. (2018). *Evolução da Língua Gestual Portuguesa e o impacto no quotidiano da pessoa surda* [Trabalho Final de Mestrado]. Universidade de Lisboa.
- Mazurowski, J. (2013). Communicating effectively in the workplace. *Radiology management, Supplement*, 30–32.
- McMahon, B. T., Grover, J. M., McMahon, M. C., & Kim, J. H. (2020). Workplace discrimination for persons with hearing loss: Before and after the 2008 ADA Amendments Act. *WORK - A JOURNAL OF PREVENTION ASSESSMENT & REHABILITATION*, 65(1), 39–51. <https://doi.org/10.3233/WOR-193056>
- Mejdal, C. (2017). Accessing the Labour Market: A Question of Challenging and Changing Biased Opinions. *Deaf Employees in the Labour Market*, 118–119. <https://wfdeaf.org/news/resources/3rd-international-conference-wfd-proceedings-2017/>
- Mikkelsen, A. C., & Hesse, C. (2020). Conceptualizing and Validating Organizational Communication Patterns and Their Associations with Employee Outcomes. *International Journal of Business Communication*, 232948842093229. <https://doi.org/10.1177/2329488420932299>

Monalisa. (2010, março 17). Língua Gestual Portuguesa: Pronomes em Língua Gestual

Portuguesa. *Língua Gestual Portuguesa*. <http://lingua-gestual-portuguesa.blogspot.com/2010/03/pronomes-em-lingua-gestual-portuguesa.html>

Monalisa. (2011, abril 7). Língua Gestual Portuguesa: Números Cardinais e Números

Ordinais em Língua Gestual Portuguesa. *Língua Gestual Portuguesa*. <http://lingua-gestual-portuguesa.blogspot.com/2011/04/numeros-cardinais-e-numeros-ordinais-em.html>

Monteiro, C., Kuhl, M. R., & Angnes, J. S. (2021). O processo de comunicação

organizacional interna: Um estudo realizado em uma Associação Comercial e Empresarial do Paraná. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 26(1), 26–56. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/3975>

Mor Barak, M. E. (2017). *Managing Diversity: Toward a Globally Inclusive Workplace* (4ª).

SAGE Publications.

Mor Barak, M. E. (2019). Erecting Walls Versus Tearing Them Down: Inclusion and the

(False) Paradox of Diversity in Times of Economic Upheaval. *European Management Review*, 16(4), 937–955. <https://doi.org/10.1111/emre.12302>

Morgado, C., & Brito, A. M. (2020). Contributos para a descrição linguística da Língua

Gestual Portuguesa: Planos morfológico e morfossintático. *Linguística: Revista de Estudos Linguísticos da Universidade do Porto, Especial*, 101–127. <https://doi.org/10.21747/1646-6195/ling2020>

Mueller, B. H., & Lee, J. (2002). Leader-Member Exchange and Organizational

Communication Satisfaction in Multiple Contexts. *Journal of Business Communication*, 39(2), 220–244. <https://doi.org/10.1177/002194360203900204>

- Perkins-Dock, R. E., Battle, T. R., Edgerton, J. M., & McNeill, J. N. (2015). A Survey of Barriers to Employment for Individuals Who Are Deaf. *Journal of the American Deafness & Rehabilitation Association (JADARA)*, 49(2), 66–85.
- Porto Editora. (sem data). *Sic*. Dicionário Infopédia da Língua Portuguesa. Obtido 5 de novembro de 2022, de <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/sic>
- Punch, R. (2016). Employment and Adults Who Are Deaf or Hard of Hearing: Current Status and Experiences of Barriers, Accommodations, and Stress in the Workplace. *American Annals of the Deaf*, 161(3), 384–397. <https://doi.org/10.1353/aad.2016.0028>
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (J. M. Marques, M. A. Mendes, & M. Carvalho, Trans.; 2ª). Gradiva.
- Rahman, M., Turpin Jr., L., & Phelps, L. (2020). Effects of Inclusive National Workplace Diversity on Global Competitiveness: TSCS Analysis. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 13(2), 3–9.
- Rathmann, C., Napier, J., Lorraine, L., & Skeih, H. (2017). Designs: Deaf Employment in Europe. *Deaf Employees in the Labour Market*, 101–103.
<https://wfdeaf.org/news/resources/3rd-international-conference-wfd-proceedings-2017/>
- Reis, R. J. D. S., Machado, M. M., Gati, H. H., & Falk, J. A. (2017). DIGNITY PROMOTED OR VIOLATED: HOW DOES THE DEAF PERSON INCLUDED PERCEIVE IT? *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 18(3), 178–202.
<https://doi.org/10.1590/1678-69712017/administracao.v18n3p178-202>
- Rogers, E. M. (2003). Elements of Diffusion. Em *Diffusion of innovations* (5th ed). Free Press.

- Rosengreen, K. M., Saladin, S. P., & Hansmann, S. (2009). Differences in Workplace Behavior Expectations between Deaf Workers and Hearing Employers. *Journal of the American Deafness & Rehabilitation Association (JADARA)*, 42(3), 130–151.
- Roxana, M. (2009). Management and Communication at the Workplace. *Analele Universitatii Maritime Constanta*, 10(12), 103–108.
- Rydberg, E., Gellerstedt, L. C., & Danermark, B. (2011). Deaf people's employment and workplaces – similarities and differences in comparison with a reference population. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 13(4), 327–345.
<https://doi.org/10.1080/15017419.2010.507375>
- Sá-Silva, J. R., Almeida, C. D. de, & Guindani, J. F. (2009). Pesquisa documental: Pistas teóricas e metodológicas. *Revista Brasileira de História & Ciências Sociais*, 1(1), 15.
<https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351>
- Schall, M. S. (1983). A Communication-Rules Approach to Organizational Culture. *Administrative Science Quarterly*, 28(4), 557. <https://doi.org/10.2307/2393009>
- Shore, L. M., Cleveland, J. N., & Sanchez, D. (2018). Inclusive workplaces: A review and model. *Human Resource Management Review*, 28(2), 176–189.
<https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2017.07.003>
- Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Ehrhart, K. H., & Singh, G. (2011). Inclusion and Diversity in Work Groups: A Review and Model for Future Research. *Journal of Management*, 37(4), 1262–1289.
<https://doi.org/10.1177/0149206310385943>
- Silva, G. H. G. da, & Powell, A. B. (2016). Microagressões no ensino superior nas vias da Educação Matemática. *Revista Latinoamericana de Etnomatemática*, 9(3), 44–76.
<https://www.redalyc.org/pdf/2740/274047941004.pdf>

- Silva, R. C. da, Veloso, E. F. R., Trevisan, L. N., & Dutra, J. S. (2018). A relação entre comunicação e comprometimento nas organizações. *Revista de Administração da UFSM*, 11(1), 102–116. <https://doi.org/10.5902/1983465914447>
- Silva, J. (2012). *Terminologia específica em Língua Gestual Portuguesa: Perceção da adequação em categorias gestuais* [Projeto]. Instituto Politécnico do Porto.
- SpreadTheSign. (sem data-a). *Alfabeto manual*. Dicionário de Língua Gestual | SpreadTheSign. Obtido 30 de outubro de 2022, de <http://www.spreadthesign.com/pt.pt/alphabet/30/>
- SpreadTheSign. (sem data-b). *Números*. Dicionário de Língua Gestual | SpreadTheSign. Obtido 31 de outubro de 2022, de <http://www.spreadthesign.com/pt.pt/search/by-category/3/numeros/>
- SpreadTheSign. (sem data-c). *Pessoas*. Dicionário de Língua Gestual | SpreadTheSign. Obtido 30 de outubro de 2022, de <http://www.spreadthesign.com/pt.pt/search/>
- STILL Portugal. (sem data). *Empilhadora RX 60 6,0-8,0 t*. STILL. Obtido 5 de novembro de 2022, de <https://www.still.pt/empilhadores/empilhadores-novos/empilhador-eletrico/rx-60-60-80-t.html>
- Stone, D. L., & Colella, A. (1996). A Model of Factors Affecting the Treatment of Disabled Individuals in Organizations. *Academy of Management Review*, 21(2), 352–401. <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9605060216>
- Tinoco, J., Martinho, M. H., & Cruz-Santos, A. (2018). O uso da Língua Gestual Portuguesa na aprendizagem matemática em alunos com deficiência auditiva: Resultados preliminares. *Revista de Educação Matemática*, 15(20), 445–462. <https://doi.org/10.25090/remat25269062v15n202018p445a462>

Toledo, A. H., Flikkema, R., & Toledo-Pereyra, L. H. (2011). Developing the Research Hypothesis. *Journal of Investigative Surgery*, 24(5), 191–194.

<https://doi.org/10.3109/08941939.2011.609449>

United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2019). *Disability and Development Report 2018: Realizing the Sustainable Development Goals by, for and with Persons with Disabilities*.

Valadares, C. (2012). *Gestuar a História: Terminologia Específica e Interpretação em Língua Gestual Portuguesa* [Dissertação de Mestrado]. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Venter, E. (2019). Challenges for meaningful interpersonal communication in a digital era. *HTS Teologiese Studies / Theological Studies*, 75(1).

<https://doi.org/10.4102/hts.v75i1.5339>

Vicoustic. (sem data-a). *Gen VMT*. Vicoustic. Obtido 8 de novembro de 2022, de

https://vicoustic.com/product/gen_vmt-penray-02-tiles?g=0&gen-vmt-colors=White

Vicoustic. (sem data-b). *Merck Pharma Offices*. Vicoustic. Obtido 8 de novembro de 2022, de

<http://vicoustic.com/project/merckpharmaoffices>

Vicoustic. (sem data-c). *VicOffice Cloud*. Vicoustic. Obtido 8 de novembro de 2022, de

<https://vicoustic.com/product/vicoffice-cloud>

Vicoustic. (sem data-d). *VicOffice Desk Lat*. Vicoustic. Obtido 8 de novembro de 2022, de

[https://vicoustic.com/product/vicoffice-desk-lat?g=0&solid-colors=Beige+\(82a\)&vicoffice-desk-lat=614x389mm](https://vicoustic.com/product/vicoffice-desk-lat?g=0&solid-colors=Beige+(82a)&vicoffice-desk-lat=614x389mm)

Vicoustic. (sem data-e). *VicOffice Line*. Vicoustic. Obtido 8 de novembro de 2022, de

<http://vicoustic.com/project/vicoffice-line>

Vicoustic. (sem data-f). *VicOffice Suspended Divider*. Vicoustic. Obtido 8 de novembro de

2022, de <https://vicoustic.com/product/vicoffice-suspended-divider>

Vicoustic. (sem data-g). *VicOffice Wall*. Vicoustic. Obtido 8 de novembro de 2022, de

[https://vicoustic.com/product/vicoffice-wall?g=0&solid-colors=Light%20Grey%20\(23a\)&vicoffice-wall=1190x595mm](https://vicoustic.com/product/vicoffice-wall?g=0&solid-colors=Light%20Grey%20(23a)&vicoffice-wall=1190x595mm)

Vicoustic. (sem data-h). *VicWallpaper VMT*. Vicoustic. Obtido 8 de novembro de 2022, de

<https://vicoustic.com/product/vicwallpaper-vmt?g=0&vicwallpaper-vmt-finishes=Light%20Grey&vicwallpaper-vmt-patterns=Square%2030&vicwallpaper-vmt-sizes=595x595x10>

Vicoustic. (2021). *Acoustic Treatment Guidelines: Open Plan Offices and Meeting Rooms*.

<https://vicoustic.com/acoustic-principles/white-papers/workspaces>

Vohra, N. & Chari, V. (2015). Inclusive Workplaces: Lessons from Theory and Practice.

Vikalpa: The Journal for Decision Makers, 40(3), 324–362.

<https://doi.org/10.1177/0256090915601515>

Vohra, N., & Chari, V. (2015). Inclusive Workplaces: Lessons from Theory and Practice.

Vikalpa: The Journal for Decision Makers, 40(3), 324–330.

<https://doi.org/10.1177/0256090915601515>

Weaver, W. (2017). Recent Contributions to the Mathematical Theory of Communication. *A*

Review of General Semantics, 74(1–2), 136–157.

Wheatley, M. (2017). The Practical Implementation of UNCRPD Art.27—Employment for

Deaf People. *Deaf Employees in the Labour Market*, 97–100.

<https://wfdeaf.org/news/resources/3rd-international-conference-wfd-proceedings-2017/>

Wheeler-Scruggs, K. (2002). Assessing the Employment and Independence of People Who

Are Deaf and Low Functioning. *American Annals of the Deaf*, 147(4), 11–17.

<https://doi.org/10.1353/aad.2012.0260>

Wit, M. de, Crasborn, O., & Napier, J. (2021). Interpreting international sign: Mapping the interpreter's profile. *The Interpreter and Translator Trainer*, 15(2), 205–224.

<https://doi.org/10.1080/1750399X.2020.1868172>

World Federation of the Deaf (Ed.). (1975). *Gestuno: International sign language of the deaf: the revised and enlarged book of signs agreed and adopted by the Unification of Signs Commission of the World Federation of the Deaf*. British Deaf Association [for] the World Federation of the Deaf. http://brett-zamir.me/gestuno/?chapter=Main_Page

World Federation of the Deaf & World Association of Sign Language Interpreters. (2019).

WFD-WASLI - Frequently Asked Questions about International Sign.

<https://wfdeaf.org/news/resources/faq-international-sign/>

Young, A., Oram, R., & Napier, J. (2019). Hearing people perceiving deaf people through sign language interpreters at work: On the loss of self through interpreted communication. *Journal of Applied Communication Research*, 47(1), 90–110.

<https://doi.org/10.1080/00909882.2019.1574018>

Zhang, X., & Wang, B. (2009). A review of organizational communications. *2009 ISECS International Colloquium on Computing, Communication, Control, and Management*, 495–499. <https://doi.org/10.1109/CCCM.2009.5268073>

Cátia Sofia Fernandes Casimiro

Paradigma Empresarial em Equidade na Comunicação Organizacional entre Pessoas com Perda Auditiva e Ouvintes

Apêndices

Apêndice I – Consentimento Informado e Autorização

Consentimento Informado e Autorização

No âmbito de uma Dissertação de Mestrado relativa ao curso Comunicação nas Organizações da Universidade Lusófona, sob a orientação do Professor Catedrático Doutor Augusto Deodato Guerreiro, será realizado um estudo sobre o relacionamento e interação sociolaboral e sociocomunicacional das organizações empresariais com (assim como entre) os seus funcionários/colaboradores surdos e ouvintes.

Para a realização deste estudo será necessário recolher dados através da observação do dia a dia de pessoas com perda auditiva que estejam a trabalhar na empresa em estudo. A observação irá possibilitar uma melhor compreensão sobre o relacionamento e interação sociolaboral e sociocomunicacional entre as pessoas com perda auditiva e pessoas ouvintes no seu dia a dia profissional, permitindo que se consigam identificar aspetos que possam, futuramente, facilitar e tornar o relacionamento e interação o mais eficaz possível.

A participação é voluntária, as pessoas seleccionadas têm o direito de recusar participar no estudo e caso aceitem participar, poderão desistir a qualquer momento, sem necessidade de justificação.

Toda a informação recolhida será tratada de forma anónima e confidencial, não será recolhida qualquer informação que permita identificar as pessoas que participarem no estudo. Os dados serão destinados apenas para uso da presente investigação.

Na eventualidade do surgimento de alguma questão acerca da presente investigação, poderá contactar-me através do número 966 999 229 ou do e-mail catia.fcasimiro@gmail.com.

Ao assinar concorda que ficou esclarecido/a sobre o procedimento, compreendeu toda a informação e que teve oportunidade de colocar questões e de obter respostas que clarificassem as suas dúvidas. Declara ainda que aceita participar de livre vontade e que autoriza a utilização dos dados obtidos neste estudo.

Assinatura (conforme a que se encontra no Cartão de Cidadão):

Data: ____/____/____

Apêndice II – Questionários

Apêndice II(a) - Questionário Aplicado às Pessoas Observadas

Paradigma Empresarial em Equidade na Comunicação Organizacional com Pessoas Surdas e Ouvintes

Caro/a participante, obrigado por aceitar participar neste questionário.

No âmbito da Dissertação de Mestrado, do 2º Ano do Mestrado em Comunicação nas Organizações, na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, iremos realizar um estudo relacionado com a equidade de pessoas surdas e pessoas ouvintes.

Pretendemos com este estudo obter conhecimento, a nível comunicacional, sobre o contexto sociológico das pessoas surdas em ambiente profissional, mais especificamente perceber se os colaboradores com surdez são equitativos em relação à restante força de trabalho e, caso não sejam, o que é que a empresa pode implementar de forma a alterar essa realidade.

Neste sentido, ao longo da investigação, tornou-se necessário desenvolver um questionário com foco no acesso a acomodações, na comunicação e interação entre pessoas surdas e ouvintes, nas dificuldades sentidas no dia-a-dia em contexto profissional, assim como no seu sentimento de pertença à empresa de forma a identificar aspetos que possam, futuramente, facilitar e tornar o relacionamento e interação o mais eficaz possível e contribuir para a integração e equidade de pessoas surdas.

De salientar, que não há respostas certas ou erradas.

Todos os dados recolhidos são anónimos e confidenciais, podendo desistir a qualquer momento de continuar a responder ao questionário.

O questionário tem uma duração aproximada de 25 a 30 minutos.

Caso pretenda entrar em contato connosco com perguntas e/ou comentários, poderá fazê-lo através do email: catia.fcasimiro@gmail.com.

Responsável pelo estudo: Cátia Casimiro.

Consentimento Informado

1. Ao selecionar a opção "Li o consentimento informado e aceito participar neste estudo de forma voluntária e consciente" estará a dar o seu consentimento para participar neste estudo e confirma ser maior de idade (18 anos). *

☐ Li o consentimento informado e aceito participar neste estudo de forma voluntária e consciente.

Caracterização

As questões que se seguem têm como objetivo perceber se usa alguma tecnologia auditiva assistiva no seu dia-a-dia e se utiliza a Língua Gestual para comunicar. Estas questões não servem para identificar as pessoas que aceitaram participar no presente estudo.

2. Possui alguma tecnologia auditiva assistiva?

☐ Sim, aparelho auditivo

☐ Sim, implante coclear

☐ Não

☐ Outro

3. Qual é que é a sua língua de preferência para comunicar?

☐ Língua Portuguesa

☐ Língua Gestual Portuguesa

☐ Outro

4. Como é que comunica no seu dia-a-dia profissional?

Com esta pergunta pretende-se saber se comunica, por exemplo, através de Língua Gestual Portuguesa, Língua Portuguesa (oral e escrita), Língua Portuguesa (escrita).

Introduza a sua resposta

Acesso a Acomodações e Comunicação

As seguintes perguntas têm como objetivo compreender a sua necessidade e perceção quanto ao acesso a acomodações, assim como a satisfação em relação à comunicação com a pessoa que lhe está a supervisionar.

Por acomodações entende-se, por exemplo, intérprete de língua gestual, resumos de anotações de reuniões, ajustes ao espaço de trabalho, etc.

5. Tem conhecimento de que acomodação (ou acomodações) tem disponível no seu local de trabalho?

☐ Sim

☐ Não

6. Precisa de ter acesso a acomodações?

- ☐ Sim
- ☐ Não

7. A que acomodações gostaria de ter acesso?

Introduza a sua resposta

8. Comunicação com a pessoa responsável por lhe supervisionar

	Muito insatisfeito /a	Insatisfeito /a	Indiferente	Satisfeito/a	Muito satisfeito/a
Até que ponto o meu supervisor me ouve e presta-me atenção	☐	☐	☐	☐	☐
Até que ponto o meu supervisor oferece orientação para resolver problemas relacionados com o trabalho	☐	☐	☐	☐	☐
Até que ponto o meu supervisor está aberto a ideias	☐	☐	☐	☐	☐
Até que ponto a quantidade de supervisão que me foi dada é suficiente	☐	☐	☐	☐	☐

9. Como classifica a comunicação interna ?

1 - Muito Insatisfeito/a; 2 - Insatisfeito/a; 3 - Indiferente; 4 - Satisfeito/a; 5 - Muito Satisfeito/a

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Justifique a sua classificação.

Por exemplo: O que é que lhe agrada mais? E menos? Mudaria ou melhoraria algum aspeto?

Introduza a sua resposta

Dificuldades Sentidas

As seguintes questões têm como objetivo perceber quais as dificuldades sentidas em ambiente de trabalho.

11. Sente dificuldades a nível comunicacional? (Por exemplo, dificuldade em compreender o que é dito.)

Caso sinta dificuldades descreva-as com o maior detalhe possível.

Introduza a sua resposta

12. Quais são as dificuldades sentidas no dia-a-dia no seu local de trabalho?

Descreva-as com o maior detalhe possível.

Introduza a sua resposta

13. Sente alguma dificuldade em reuniões?

Caso sinta dificuldades descreva-as com o maior detalhe possível.

Introduza a sua resposta

14. Se pudesse alterar o seu espaço de trabalho (de forma a eliminar as dificuldades sentidas e a torna-se um espaço confortável para trabalhar) o que é que mudaria?

Descreva com o maior detalhe possível.

Introduza a sua resposta

15. Sente que é alvo de discriminação no local de trabalho?

Se sim, em que sentido?

Introduza a sua resposta

16. Sente que há falta de formação e oportunidades de promoção para pessoas surdas na empresa?

Se sim, em que sentido?

Introduza a sua resposta

Integração na empresa

O seguinte conjunto de perguntas tem como intuito averiguar o seu sentimento de pertença à organização.

17. Sente-se "parte da família" na empresa?

Por favor indique os seus motivos.

Introduza a sua resposta

18. Sente-se "emocionalmente ligado/a" a esta empresa?

Por favor indique os seus motivos.

Introduza a sua resposta

19. Sente um forte sentimento de pertença à empresa?

Por favor indique os seus motivos.

Introduza a sua resposta

Observações Adicionais

O espaço seguinte serve para deixar quaisquer comentários, notas e/ou observações sobre tópicos que considera necessários. Pode também utilizar este espaço para complementar as respostas que achar necessárias.

20. Observações

Introduza a sua resposta

Obrigada pela sua participação!

Relembramos que com este estudo pretendemos compreender, a nível comunicacional, o contexto sociológico das pessoas surdas em ambiente profissional, mais especificamente dos/as colaboradores/as

Todos os dados recolhidos são anónimos e confidenciais.

Caso pretenda entrar em contato connosco com perguntas e/ou comentários, poderá fazê-lo através do email: catia.fcasimiro@gmail.com.

Responsável pelo estudo: Cátia Casimiro.

Apêndice II(b) - Questionário Aplicado aos Recursos Humanos da empresa

Paradigma Empresarial em Equidade na Comunicação Organizacional com Pessoas Surdas e Ouvintes

Caro/a participante, obrigado por aceitar participar neste questionário.

No âmbito da Dissertação de Mestrado, do 2º Ano do Mestrado em Comunicação nas Organizações, na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, iremos realizar um estudo relacionado com a equidade de pessoas surdas e pessoas ouvintes.

Pretendemos com este estudo obter conhecimento, a nível comunicacional, sobre o contexto sociológico das pessoas surdas em ambiente profissional, mais especificamente perceber se os colaboradores com surdez são equitativos em relação à restante força de trabalho e, caso não sejam, o que é que a empresa pode implementar de forma a alterar essa realidade.

Neste sentido, ao longo da investigação, tornou-se necessário desenvolver um questionário com foco nos Recursos Humanos, mais especificamente no processo de recrutamento e integração de pessoas surdas, as acomodações disponíveis e implementadas, assim como no funcionamento interno da empresa de forma a identificar aspetos que possam, futuramente, facilitar e tornar o relacionamento e interação o mais eficaz possível e contribuir para a integração e equidade de pessoas surdas.

De salientar, que não há respostas certas ou erradas.

Todos os dados recolhidos são anónimos e confidenciais, podendo desistir a qualquer momento de continuar a responder ao questionário.

O questionário tem uma duração aproximada de 05 a 10 minutos.

Caso pretenda entrar em contato connosco com perguntas e/ou comentários, poderá fazê-lo através do email: catia.fcasimiro@gmail.com.

Responsável pelo estudo: Cátia Casimiro.

Consentimento Informado

1. Ao selecionar a opção "Li o consentimento informado e aceito participar neste estudo de forma voluntária e consciente" estará a dar o seu consentimento para participar neste estudo e confirma ser maior de idade (18 anos). *

☐ Li o consentimento informado e aceito participar neste estudo de forma voluntária e consciente.

Recolha de Informações

As seguintes perguntas têm como objetivo perceber se é feita alguma recolha de informação em relação à temática da surdez e sobre as necessidades que possam surgir, por parte de pessoas surdas, no local de trabalho.

2. Há alguém que faça parte dos Recursos Humanos que tenha conhecimento sobre a legislação e acomodações relativas a pessoas surdas?

☐ Sim

☐ Não

3. As pessoas integrantes dos Recursos Humanos realizam formações sobre a temática da surdez?

☐ Sim

☐ Não

4. Existe algum conhecimento sobre pessoas surdas e as suas eventuais necessidades?

☐ Sim

☐ Não

5. Existe alguma parceria com associações que trabalhem a temática da surdez?

☐ Sim

☐ Não

Processo de Recrutamento

As seguintes questões têm o intuito de entender como funciona o processo de recrutamento (antes, durante e após) de pessoas surdas.

6. Como é que funciona o processo de recrutamento de pessoas surdas?

Por favor descreva com o maior detalhe possível.

Introduza a sua resposta

7. A pessoa surda tem alguém que lhe acompanhe (buddy) nas suas funções?

☐ Sim

☐ Não

8. Como é que funciona esse acompanhamento?

Introduza a sua resposta

Formação e Consciencialização

As questões infra pretendem auxiliar na compreensão de como é que são feitas as formações a pessoas surdas e se há formações de consciencialização sobre a temática da surdez na empresa.

9. Como é que são dadas as formações a pessoas surdas?

Introduza a sua resposta

10. Há formações de consciencialização sobre a temática da surdez a todos os colaboradores?

Introduza a sua resposta

A Empresa

As perguntas que se seguem têm como objetivo perceber a política da empresa em relação à diversidade, os seus ativos e recursos e a sua cultura organizacional.

11. Os valores variam consoante o departamento ou são iguais em toda a empresa?

Introduza a sua resposta

12. Os Recursos Humanos tem poder para responder às preocupações e reclamações dos colaboradores?

☐ Sim

☐ Não

☐ Outro

13. Os recursos da empresa são:

☐ Amplos

☐ Limitados

14. Há alguém responsável pelas acomodações?

☐ Sim

☐ Não

15. A empresa tem algumas acomodações disponíveis para pessoas surdas?

Em caso afirmativo, por favor indique quais são as acomodações.

Por acomodações entende-se, por exemplo, intérprete de língua gestual, resumos de anotações de reuniões, ajustes ao espaço de trabalho, etc.

Introduza a sua resposta

16. A empresa cresce com:

☐ Competição

☐ Colaboração

17. É importante ter conhecimento sobre as redes informais ou de socialização para ter sucesso na empresa?

☐ Sim

☐ Não

18. A gestão é vertical (hierárquica) ou horizontal (linear)?

Introduza a sua resposta

Observações Adicionais

O espaço seguinte serve para deixar quaisquer comentários, notas e/ou observações sobre tópicos que considera necessários. Pode também utilizar este espaço para complementar as respostas que achar necessárias.

19. Observações

Introduza a sua resposta

Obrigada pela sua participação!

Relembramos que com este estudo pretendemos compreender, a nível comunicacional, o contexto sociológico das pessoas surdas em ambiente profissional, mais especificamente dos/as colaboradores/as .

Todos os dados recolhidos são anónimos e confidenciais.

Caso pretenda entrar em contato connosco com perguntas e/ou comentários, poderá fazê-lo através do email: catia.fcasimiro@gmail.com.

Responsável pelo estudo: Cátia Casimiro.

Anexos

Anexo I – As Oito Resoluções do Congresso de Milão

As Resoluções que se seguem foram retiradas da obra de Carvalho (2007, pp. 65–68).

Primeira Resolução

No convencimento da indiscutível superioridade da língua oral sobre os gestos, declara o Congresso que o uso da língua falada no ensino e formação dos surdos deve preferir-se à Língua Gestual.

(Aprovada com 160 votos a favor e 4 contra)

Segunda Resolução

No convencimento de que o uso simultâneo da Língua Gestual e da palavra falada tem a desvantagem de que através dela ficam afetadas a fala, a leitura labial e a clareza dos conceitos, propõe o Congresso que se prefira o método de articulação (falada) pura.

(Aprovada com 150 votos a favor e 14 contra)

Terceira Resolução

Considerando que um grande número de surdos-mudos não estão a receber os benefícios da instrução e que esta situação é uma consequência da impotência das famílias e instituições, recomenda o Congresso, que os governos tomem medidas necessárias para que todos os surdos-mudos sejam educados.

(Aprovada por unanimidade)

Quarta Resolução

Tendo a convicção de que as classes para surdos-mudos deverão ser lecionadas em língua oral, declara o Congresso:

- a. Que o meio mais apropriado para que os surdos-mudos consigam apropriar-se da fala quotidiana é o método intuitivo, que é composto, em primeiro lugar, pela palavra falada e depois, pela descrição, através da escrita, de objetos e ações que se tenham mostrado perante os olhos dos alunos;
- b. Também, que o ensino das formas gramaticais ao surdo-mudo devem realizar-se, em primeiro lugar, pelo método maternal, unicamente através de exemplos práticos, enquanto que no segundo período deve acompanhar-se o surdo-mudo para que deduza desses exemplos e de regras gramaticais. Tudo se deve fazer, observando a maior sensibilidade e a maior clareza possível;

- c. Que os livros escritos com palavras e em formas de linguagem conhecidas pelo aluno, possam ser postas nas suas mãos em qualquer ocasião.

(Aprovada com 160 votos a favor e 4 contra)

Quinta Resolução

Considerando que o desejo de contar com livros bastante elementares para ajudar o desenvolvimento gradual e progressivo da linguagem, recomenda o Congresso, que os educadores do sistema oralista, se apliquem na elaboração de obras especiais nesta matéria.

(Aprovada com 160 votos a favor e 4 contra)

Sexta Resolução

Considerando os resultados obtidos por várias investigações feitas com surdos-mudos, de todas as idades, que deixaram a escola, e que interrogados acerca de vários temas, terão respondido corretamente, com suficiente clareza na articulação e lerem nos lábios, dos seus inquiridores, com muita facilidade, declara o Congresso:

- a. Que os surdos-mudos educados através do método oral puro, não esqueceram, depois de terminada a escolaridade, o conhecimento adquirido, tendo desenvolvido através da conversação e da leitura;
- b. Que nas suas conversações com pessoas falantes, eles se sirvam da língua falada;
- c. Que a fala e a leitura labial, ao contrário de perder-se, desenvolve-se com prática.

(Aprovada com 160 votos a favor e 4 contra)

Sétima Resolução

Considerando que a educação dos surdos-mudos através da fala, tem requisitos especiais e, considerando também, a experiência da maioria dos educadores de surdos-mudos, declara o Congresso:

- a. Que a idade mais favorável para admitir uma criança na escola, é entre os oito e os dez anos;
- b. Que o período de permanência na escola deverá ser, no mínimo de sete anos, no entanto, o ideal seriam oito anos;
- c. Que nenhum educador do método oral puro, deva ter mais de dez alunos de cada vez.

(Aprovada com 160 votos a favor e 4 contra)

Oitava Resolução

Considerando que a aplicação do método oral puro, nas escolas de surdos, ainda não está em pleno funcionamento, é necessário tomar medidas para que se possa pôr este método em execução progressiva e gradualmente, recomenda o Congresso:

- a. Que as crianças recém-admitidas sejam reunidas na mesma turma, onde se possa instruí-las através da fala;
- b. Que estas crianças sejam separadas daquelas que estejam muito avançadas, para começarem a receber uma educação exclusivamente oral e terminar com a educação efetuada por gestos;
- c. Que em cada ano, se abra uma nova turma segundo os princípios do método oral, até que todos os alunos antigos, que são ensinados através de gestos tenham terminado completamente a sua escolaridade.

(Aprovada com 160 votos a favor e 4 contra)

Anexo II – Alfabeto e Números em Língua Gestual Portuguesa



Figura 15 - Alfabeto Manual (ou Datilologia) da LGP
Fonte: Adaptado de SpreadTheSign (sem data-a). Consultado a 30 de outubro de 2022.



Figura 16 - Numeração cardinal de 0 a 9 em LGP
Fonte: Adaptado de SpreadTheSign (sem data-b). Consultado a 31 de outubro de 2022.

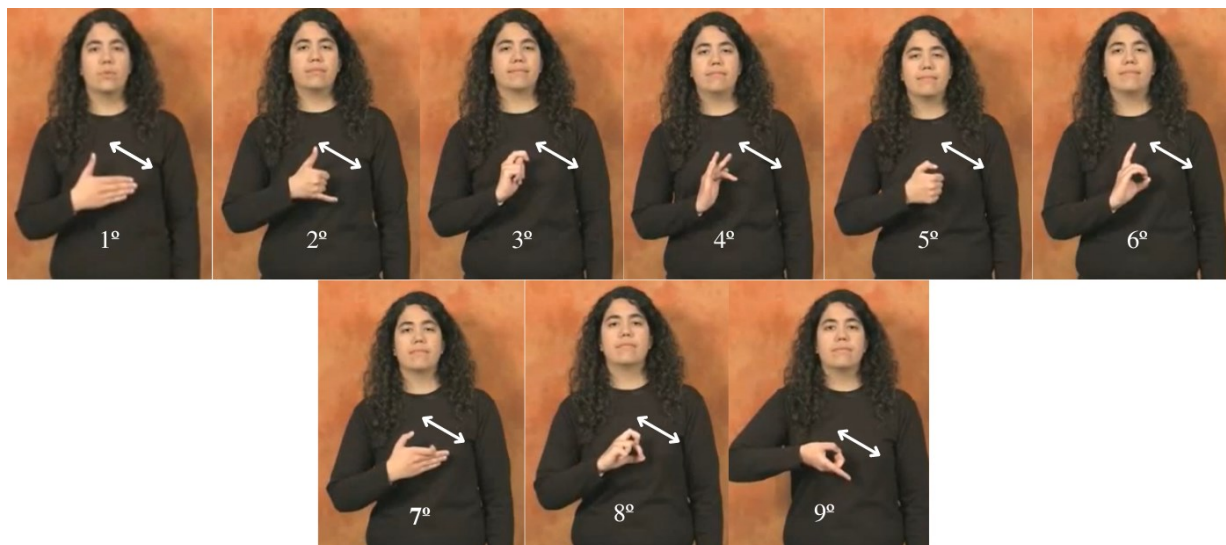


Figura 17 - Numeração ordinal de 1 a 9 em LGP

Fontes: Adaptado de SpreadTheSign (sem data-b) e Monalisa (2011). Consultado a 31 de outubro de 2022.

Anexo III – Gestos da Língua Gestual Portuguesa



Figura 18 - GATO em LGP

Fonte: Adaptado de Escola Virtual de Língua Gestual Portuguesa (2015), Módulo 1, Sessão 5. Consultado a 30 de outubro de 2022.



Figura 19 - GATA (MULHER + GATO) em LGP

Fonte: Adaptado de Escola Virtual de Língua Gestual Portuguesa (2015), Módulo 1, Sessão 5. Consultado a 30 de outubro de 2022.



Figura 20 - BOI em LGP

Fonte: Adaptado de Escola Virtual de Língua Gestual Portuguesa (2015), Módulo 1, Sessão 5. Consultado a 30 de outubro de 2022.

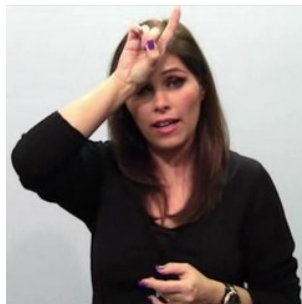


Figura 21 - VACA em LGP

Fonte: Adaptado de Escola Virtual de Língua Gestual Portuguesa (2015), Módulo 1, Sessão 5. Consultado a 30 de outubro de 2022.

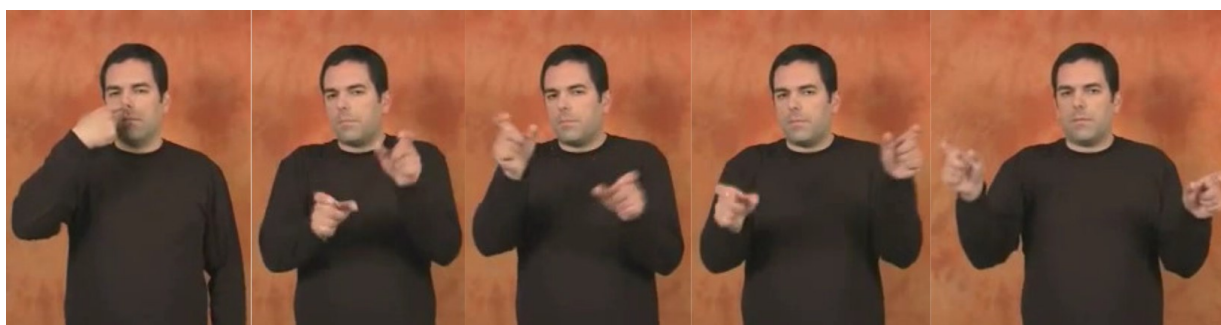


Figura 22 - PESSOAS em LGP

Fonte: Adaptado de SpreadTheSign (sem data-c). Consultado a 30 de outubro de 2022

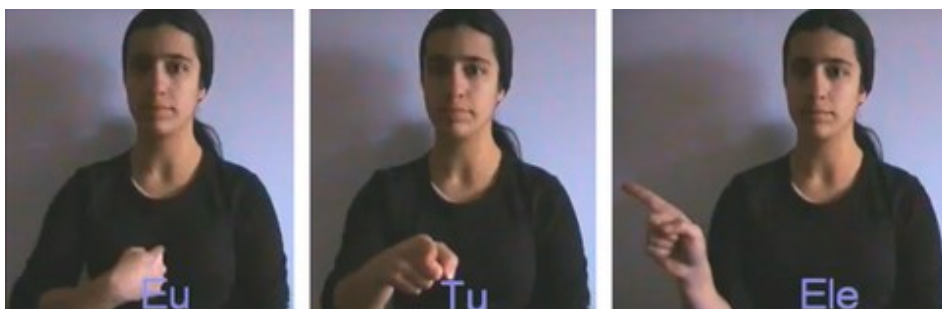


Figura 23 - 1ª, 2ª e 3ª pessoa do singular em LGP

Fonte: Adaptado de Monalisa (2010). Consultado a 30 de outubro de 2022.



Figura 24 - 1ª, 2ª e 3ª pessoa do plural em LGP
Fonte: Adaptado de Monalisa (2010). Consultado a 30 de outubro de 2022.

Anexo IV – Recomendações



Figura 25 - Exemplo de espaço de trabalho aberto com as divisórias suspensas da Vicoustic
Fonte: Vicoustic (sem data-b). Consultado a 08 de novembro de 2022.



Figura 26 - Exemplo de espaço de trabalho aberto com as divisórias de mesa da Vicoustic
Fonte: Vicoustic (sem data-e). Consultado a 08 de novembro de 2022.



Figura 27 - Exemplo de salas de reunião com painéis acústicos da Vicoustic
Fonte: Vicoustic (sem data-a, sem data-g). Consultado a 08 de novembro de 2022.