

CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES COM ÊNFASE EM ATENDIMENTO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA (SURDAS) - EMPRESA RET SOLUÇÕES

Emily Christina Oliveira Costa¹ – emilyoliveira1209@gmail.com

Regina Picoli Pinholato Carneiro² – reginapicoli2014@gmail.com

Tainara de Paulo Pereira³ – tainaradepaulop@gmail.com

Prof.^a Me..Sheyla Valkiria Dias Passoni (Orientadora)

Sheyla.valkiria@doctum.edu.br

Mestre em Gestão Empresarial pela FGV/RJ

RESUMO

As pessoas muito falam em inclusão social, mas com o pensamento em inserir os deficientes auditivos (surdos) no mercado de trabalho. Mas isso não garante de fato uma inclusão social, pois isto depende também da forma de se comunicar que é através da língua de sinais. Para desenvolvimento do estudo realizou-se uma pesquisa de campo, entrevistando colaboradores de uma organização que atua a mais de dez anos no mercado no setor onde a empresa fornece o benefício da tarifa de passagem gratuita nos coletivos para pessoas com necessidades especiais. Não foi autorizada a identificação da empresa, então vamos chamá-la de RET SOLUÇÕES. O presente artigo tem como objetivo apurar se os colaboradores estão preparados para atender cliente com deficiência auditiva (surdo). Foi identificado que há muita insegurança no atendimento devido à falta de capacitação e os colaboradores possuem vontade de se capacitar para adquirir conhecimento e desenvolver habilidades para melhor efetuarem sua função.

Palavras-chave: Deficiente Auditivo (Surdos). Capacitação. Inclusão social. Colaboradores. Língua de sinais.

ABSTRACT

People talk a lot about social inclusion, but with the idea of inserting deaf people into the job market. But this does not really guarantee social inclusion, as this also

¹Acadêmica do Curso de Administração , pela Rede Doctum de Ensino , 2017.

²Acadêmica do Curso de Administração , pela Rede Doctum de Ensino , 2017.

³Acadêmica do Curso de Administração , pela Rede Doctum de Ensino , 2017.

depends on the way of communicating that is through sign language. For the development of the study, a field survey was carried out, interviewing employees of an organization that has been working for more than ten years in the market in the sector where the company provides the benefit of the free pass in collective for people with special needs. The company ID was not authorized, so let's call it RET SOLUTIONS. The purpose of this article is to determine if employees are prepared to serve clients with hearing impairment (deaf). It was identified that there is a lot of insecurity in the attendance due to the lack of training and the employees are willing to be able to acquire knowledge and develop skills to better perform their function.

Palavras-chave: Hearing Impaired (Deaf). Training. Social inclusion. Contributors. Sign language.

1 INTRODUÇÃO

A inclusão de pessoas com algum tipo de deficiência na sociedade cresce em todo mundo, esse crescimento pode ser notado na busca por serviços/produtos nas organizações, instituições educacionais, supermercados, hospitais e etc. Até mesmo nas unidades assistenciais especializadas que preparam essas pessoas para que elas naturalmente consigam se integrar na sociedade.

Porém, as dificuldades de comunicação entre profissionais ouvintes e clientes deficientes auditivos (surdos) nos dias de hoje são comuns. O baixo número de pessoas que conhecem a linguagem brasileira de sinais (LIBRAS) acaba contribuindo com essa dificuldade, pois a maiorias das organizações ainda não possuem profissionais preparados para atender esse público.

Atualmente o mercado está muito competitivo e as organizações vêm buscando um diferencial. Investir em treinamento para os colaboradores é uma forma dos gestores desenvolverem habilidades, a fim de obter um melhor rendimento nas empresas e conseqüentemente gerar maior lucro, além de deixar os colaboradores mais qualificados e clientes satisfeitos com melhores serviços.

Colaborador capacitado é sinônimo de melhores serviços prestados, assim gerando melhores resultados.

Nesse trabalho terá como objetivo apresentar a investigação dos profissionais com alguma dificuldade de comunicação no atendimento às pessoas com deficiência auditiva (surdas): **Até que ponto os colaboradores estão preparados para atender clientes com deficiência auditiva (surdos)?**

2 INCLUSÃO E DEFICIÊNCIAS AUDITIVAS (SURDAS)

Ser surdo é pertencer a um mundo de experiência visual e não auditiva (PERLIM, 1998).

Essa posição rompe com a ideia da pessoa com deficiência auditiva (surda) dominada pela imposição da ideologia de uma maioria ouvinte que impõe a linguagem oral como forma de normalização dos sujeitos.

As adaptações no mercado para incluir as pessoas com deficiência auditiva (surdas) sugerem que, além de alterações na comunicação, ocorra também a adoção de uma postura inclusiva por parte das empresas, o que implicaria, entre outros aspectos, a necessidade premente de treinamento para que as diversidades sejam atendidas, acolhidas e respeitadas. Sendo assim, uma empresa inclusiva “adapta procedimentos e instrumentos de trabalho, treina todos os recursos humanos na questão da inclusão, etc.” (SASSAKI, 1997, p.40).

Segundo Witkoski (2009, p. 265) “A comunicação via fala e leitura de lábios da língua falada é necessariamente muito limitada para uma pessoa que não pode ouvir”. Nesse sentido quando se nega a pessoa com deficiência auditiva (surda) se comunicar através da língua de sinais, isso a afasta da sua identidade cultural e por muitas vezes o entendimento da conversa através da leitura labial não se dar por completo.

Antigamente consideravam a pessoa com algum tipo de deficiência inválida e as excluía das atividades diante da sociedade. Assim surgiu a integração, para

destruir á prática da exclusão social a que foram submetidas às pessoas deficientes por vários séculos (SASSAKI, 1997).

Segundo Sasaki (1997, p.30) "É claro que algumas vezes pessoas portadoras de deficiência necessitam, de fato, apoio físico ou médico, porém é imprescindível que isto ofereça autonomia e controle sobre sua vida e atenda suas necessidades". As pessoas com deficiência auditiva (surda) ao adentrar em uma organização, principalmente em busca de serviços essenciais esbarram com o despreparo no atendimento.

De acordo Sasaki (1997, p.03): Conceitua a inclusão social como:

O processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos (SASSAKI, 1997, p.3).

Assim como as organizações, o público alvo tem mudado e, a procura pelos serviços essenciais por parte da pessoa com deficiência auditiva (surda) aumentou.

É o que se afirma Sasaki (1997, p.42) "Quanto mais sistemas comuns da sociedade adotar a inclusão, mais cedo se completará a construção de uma verdadeira sociedade para todos".

Para melhorar a comunicação com o deficiente auditivo (surdo) é necessário se capacitar. A capacitação profissional permite ao colaborador desenvolver conhecimentos e habilidades, assim atingindo os objetivos da organização.

2.1 CAPACITAÇÃO DO PROFISSIONAL

Diante do cenário econômico atual o mercado de trabalho mostra-se cada vez mais exigente, e dentro do contexto a qualificação profissional se tornar um diferencial não só para os colaboradores, mas também para as organizações.

A Capacitação, nesta circunstância, passa ser vista como um fator determinante para o futuro de pessoas que estão em busca de uma colocação no mercado de trabalho, sendo ainda de total importância aos que buscam manter a posição ocupada, e assim alimentando chances reais de crescimento nas organizações (CHIAVENATO, 2008).

Além de experiência, adquirir e renovar conhecimentos torna-se cada vez mais indispensável capacitar o capital humano para as organizações, em uma sociedade onde o conhecimento é de total importância, significa oferecer aos seus clientes um atendimento de qualidade. Dessa forma a capacitação se tornar um diferencial no mundo atual, não só para os colaboradores, mas também para as organizações (CHIAVENATO, 2008).

O Futuro é muito promissor para aqueles que se reciclam, pois a velocidade das informações nos dias atuais exige profissional, ágil, atento as mudanças.

Os clientes estão cada dia mais mudando suas necessidades, criando expectativas de que as organizações precisam promover melhor qualidade, com os serviços e com garantia de responsabilidade social (CHIAVENATO, 2008).

Entretanto, apesar da clareza quanto à necessidade por parte das organizações de capacitarem seus colaboradores, ainda existem alguns paradigmas antigos por parte dos gestores quanto à capacitação dos colaboradores.

Assim sendo, novas tecnologias estão surgindo com mais intensidade, e parece evidentemente que as fontes baseadas em conhecimento científico são de fundamental importância para a inovação de novas tecnologias, tornando-se visível e a emergência de um novo paradigma na gestão de pessoas (FREEMAN, 1998). Com essas transformações ocasionadas pela globalização, torna-se cada vez mais importante a capacitação, que vem ser um diferencial para os colaboradores, bem como para as organizações no mundo atual.

Dessa forma tem-se uma necessidade urgente de novos paradigmas na gestão de pessoas, buscando um modelo de valorizar, desenvolver e capacitar o capital Humano.

2.2 CAPACITAÇÃO DE COLABORADORES

Capacitação traduz-se por preparar a pessoa para enfrentar as situações referentes à sua atividade, por meio da aplicação de conhecimentos, com possibilidade de criar, resolver problemas, oferecer alternativas de melhorias e criar ambiente adequado.

Capacitação profissional é tornar habilitado para o desenvolvimento de uma função, é qualificar a pessoa para determinado trabalho, visando através da formação básica e profissional, a construção de competências e habilidades para que as pessoas possam compreender e agir sobre sua própria realidade, transformando-a, adaptando-se assim para o mercado competitivo, uma vez que a pessoa deverá estar pronta, com hábitos e atitudes condizentes as exigências desse mercado (CHIAVENATO, 1999).

Segundo Fidelis e Banov (2007, p. 86) “Treinar significa qualificar, suprir carências profissionais, preparar a pessoa para desempenhar tarefas específicas do cargo que ocupa [...]”. Conclui-se que treinamento é um processo que visa capacitar, reciclar e suprir carências profissionais.

O processo de treinamento e desenvolvimento é fundamental e amplia as chances de obter maior interação ao unir a diversidade em prol da mesma causa através da troca de experiências, além de contribuir com a capacitação dos profissionais das diversas áreas principalmente da linha de frente, sendo essa prática um plano estratégico, visto que esses profissionais interagem diretamente com os clientes, proporcionando qualidade no serviço, desempenho dos colaboradores e elevando a satisfação dos clientes, além de garantir resultados positivos a empresa.

Chiavenato (2002) Relaciona capacitação com:

Desenvolvimento profissional, pois visa ampliar, desenvolver e aperfeiçoar o homem para o seu crescimento pessoal e profissional, tornando-o habilitado para o desempenho de uma função, e qualificar a pessoa para determinado trabalho (CHIAVENATO, 2002, p.529).

Pois qualificar é um treinamento estratégico, porque exerce com profissionais que interagem com seus consumidores ocasionando maior eficiência dos colaboradores e total atendimento que os clientes recebem, independente das áreas de atuação da empresa, seja ela pequena, média ou de grande porte, e a preparação da equipe é totalmente fundamental para que a imagem da empresa não seja prejudicada e que campanha dos consumidores possa levar para as outras pessoas pontos positivos da empresa.

Os colaboradores são a alma da empresa e deles depende o sucesso de toda a organização. Deve haver uma preocupação constante com a capacitação, a fim de possibilitar ao quadro de pessoal o contínuo desenvolvimento e aprimoramento (OLIVEIRA, 2009).

A capacitação tem como objetivo melhorar o desenvolvimento profissional dos colaboradores, com a rotatividade do mercado ter capacitação em libras é um grande diferencial.

2.3 A IMPORTÂNCIA DA CAPACITAÇÃO EM LIBRAS

O curso de Língua Brasileira de Sinais foi oficialmente reconhecido e aceito a partir de 2002, por meio da Lei nº 10.436/2002. Esse curso tem como objetivo proporcionar a formação de profissionais para exercerem a função de intérpretes ou tradutores da Língua Brasileira de Sinais em nossa sociedade. O curso tem auxiliado no crescimento dos colaboradores e o uso constante de LIBRAS tem proporcionado à qualificação dos profissionais e aumentado às chances de introdução no mercado de trabalho (RIBEIRO, 2016).

O curso não serve apenas para se cumprir uma lei vigente, mas sim para quebrar barreiras de comunicação, facilitando a inclusão das pessoas com deficiência auditiva (surdas) no meio social e assegurando-lhes seus direitos a cidadania e suas

formas de comunicação.

Segundo Falcão (2005):

Aprender Libras é respirar a vida por outros ângulos, na voz do silêncio, no turbilhão das águas, no brilho do olhar. Aprender Libras é aprender a falar de longe ou tão de perto que apenas o toque resolve todas as aflições do viver, diante de todos os desafios audíveis. Nem tão poético, nem tão fugaz... Apenas um Ser livre de preconceitos e voluntário da harmonia do bem viver (FALCÃO, 2005, p. 35).

Numa forma de abordagem humanizada, procura-se desenvolver e intensificar as habilidades pessoais de comunicação. Dessa forma, o que se entende por preconceito e discriminação da pessoa com deficiência auditiva é extinto e a diferença se torna incentivo e impulsiona a se qualificar para novas formas de interagir com o mundo através de Libras – Língua Brasileira de Sinais oficialmente reconhecida como língua materna dos surdos (FALCÃO, 2007).

Os tradutores e intérpretes têm como referência profissional de assegurar a comunicabilidade da pessoa surda, com a dimensão de que muitas pessoas, de vários segmentos, possam ter um grande domínio na Língua Brasileira de Sinais-LIBRAS, sem afunilar o uso do entendimento aos espaços educativos, onde a intercomunicação torna-se uma atualidade em diferentes circunstâncias da vida em sociedade, como (QUADRO 1):

Quadro 1 – Circunstância da vida

<p>Proporcionar o acesso de entendimento e difusão da Língua Brasileira de Sinais- Libras, tornando os profissionais preparados para atender às condições de uma sociedade mais ampla e que possam assumir as necessidades de comunicação entre pessoas com deficiência auditiva (surdas) e ouvintes, colaborando para a sua evolução e melhoria pessoal.</p>
<p>Graduar profissionais para exercer suas funções como tradutores e intérprete de LIBRAS.</p>

Fonte: Site Unintese

Afirmar que o surdo precisa de intérprete em espaços instrucionais em que as pessoas não falam a sua língua já é um direito reconhecido pela Lei nº10. 436, aprovada em 24 de abril de 2002. Então, escolas, universidades, repartições públicas, tribunais, hospitais etc. Devem atender essa população específica assegurando-lhe o seu direito linguístico de poder ser assistido em sua própria língua.

Numa aproximação sutil e humanizada procura-se potencializar e intensificar as habilidades pessoais. Com isso, o preconceito e discriminação são extintos pela pessoa com deficiência (surda), e a diferença se torna incentivo e impulsiona a se qualificar para novas formas de interagir com o mundo.

Segundo Skliar (1997, p. 111) “A língua de sinais anula a deficiência e permite que os surdos constituam, então, uma comunidade linguística minoritária diferente e não um desvio da normalidade”. Refletir sobre a surdez por intermédio desse modelo origina primeiramente, respeitar e aceitar o surdo em sua diferença e particularidade linguística e comportamental.

Uma coisa é certa, o trem da história não passou por aqui sem registrar tamanha façanha de contemplar o surdo falar com todos os seus gestos, amar com todos os seus sentidos, viver com toda a sua alma, sonhar com toda a nossa gente em harmonia societária, significativamente Ser especial, como todos nós (FALCÃO, 2005, p.06).

Assim sendo a capacitação em Libras repensa em uma forma de ensinar, pois ela vem ampliando a relação entre as pessoas, e assim levando as pessoas aprender e

conhecer a Língua Brasileira de Sinais-Libras, e o direito de vivência em meio da convivência social.

2.4 QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

É importante citar que todas as empresas precisam oferecer um atendimento de qualidade, com o objetivo de satisfazer seus clientes e permanecer ativa no mercado, sobre isso se observa que a qualidade no atendimento é a principal fonte de satisfação do cliente e, cabe à organização trabalhar para que esta satisfação seja alcançada.

Segundo Detzel e Desatnick (1995, p.8), “A satisfação do cliente é essencial para o sucesso de uma empresa”. A satisfação é um dos principais elementos capazes de fidelizar um cliente, neste sentido a satisfação pode ser alcançada a partir de diversas ações como: oferecer produtos e serviços de qualidade, além de atender seus anseios e necessidades.

A satisfação aliada ao bom atendimento é o aspecto que faz o cliente retornar, por isso, a satisfação do cliente tem que ser o motivo maior, pois estes quando satisfeitos são mais do que simples cliente, mas parceiros comerciais e advogados que defendem a empresa e fazem propagandas para amigos e familiares (KOTLER, 1998).

Ressaltar-se que um consumidor fica satisfeito quanto às ofertas (produto, serviço e atendimento) oferecidas a eles ultrapassam as suas expectativas, assim, Kotler (1998, p.53) define que: “Satisfação é o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa”.

Para a organização melhorar a qualidade do atendimento, é fundamental o treinamento do seu quadro de funcionários, pois, a organização pode estar estruturada para atender aos clientes, porém se não possuir colaboradores capacitados para proporcionar um atendimento de qualidade o sucesso da empresa estará em risco. De acordo com Santos (1995):

A empresa que deseja o sucesso precisa criar ambientes para treinamento interno e externo e começar a educar seus funcionários. Se pararmos momentaneamente e pensarmos chegarão facilmente à conclusão que empresas bem-sucedidas são aquelas que investem maciçamente em treinamento (SANTOS, 1995, p. 81).

As empresas estão enfrentando uma concorrência jamais vistas, ressalta que para as empresas retenham clientes e superarem a concorrência, precisam realizar um melhor trabalho de atendimento satisfação das necessidades dos clientes (KOTLER, 2000).

O atendimento é tudo o que se faz para um cliente adquirir um serviço de qualidade, onde a principal função do atendente é apresentar a organização junto aos clientes, informações, esclarecimento de dúvidas e solucionando os problemas, sem dispensar um tratamento que gere satisfação, segurança e tranquilidade ao seu cliente.

Para Freemantle (1994):

O atendimento ao cliente é o teste final. Você pode fazer tudo em termos de produto, preço e marketing, mas, a não ser que você complete o processo com um atendimento ao cliente incrivelmente bom, corre o risco de perder negócios ou até mesmo sair do negócio (FREEMANTLE, 1994, p. 13).

Todas as empresas que adotam esses meios sabem que sua melhor ação estratégica é o valor adicionado pelo cliente por meio de serviços superiores. Eles estão dispostos a recolher o esforço da empresa em satisfazê-lo e fidelizá-la a partir da qualidade e do respeito oferecidos.

Juran (1992) acredita que:

Qualidade no atendimento é uma propriedade de um serviço, que o tornar adequado à missão específica da organização concedida para atender de forma efetiva e econômica as necessidades e legítimas expectativas de seus clientes, interno ou externo (JURAN, 1992, p.20).

Um atendimento de qualidade envolve o comprometimento em todos os níveis hierárquico da empresa, um atendimento de qualidade se torna confiável, acessível e no tempo certo as necessidades do cliente. Assim sendo, a qualidade envolve a

totalidade das propriedades e características de um serviço, que irão lhe conferir as condições necessárias para satisfazer o seu cliente.

A satisfação é um dos principais elementos capazes de fidelizar um cliente, neste sentido a satisfação pode ser alcançada a partir de diversas ações como: oferecer produtos e serviços de qualidade, além de atender seus anseios e necessidades.

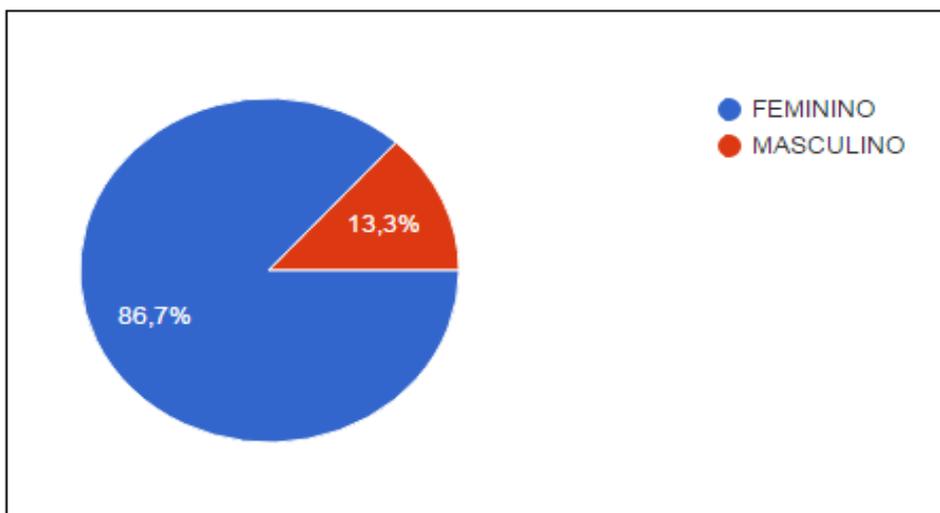
3 RESULTADOS

Foram aplicados 15 questionários com perguntas fechadas na empresa RET SOLUÇÕES, e todos foram respondidos.

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 95) “O questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

Como ilustra o Gráfico 1, 13,3% dentre os questionários respondidos são do sexo masculino e 86,7% são do sexo feminino. Percebe-se que o maior espaço ocupado é das mulheres na empresa RET SOLUÇÕES.

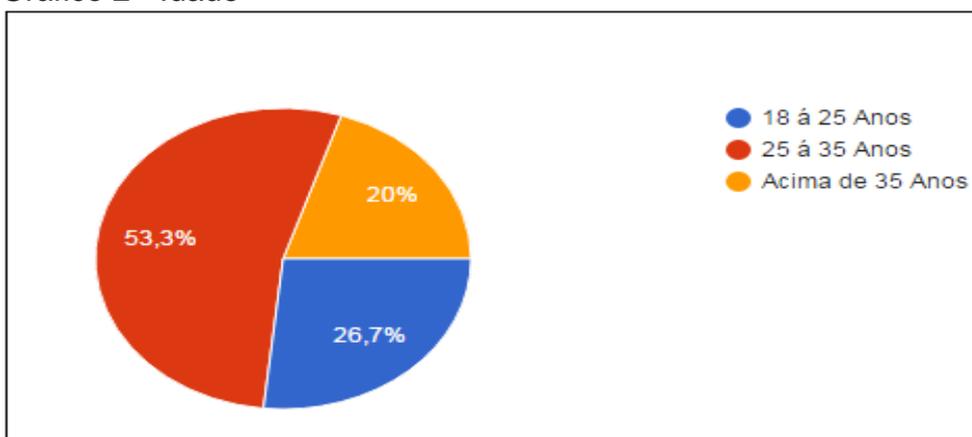
Gráfico 1 - Sexo



Fonte: Ret Soluções

No Gráfico 2, 20% das pessoas têm idade acima de 35 anos, 26,7% das pessoas tem entre 18 á 25 anos e 53,3% das pessoas têm entre 25 á 35 anos. Portanto foi evidenciado na pesquisa que a maior parte dos questionários preenchidos foi de pessoas com idade de 25 á 35 anos.

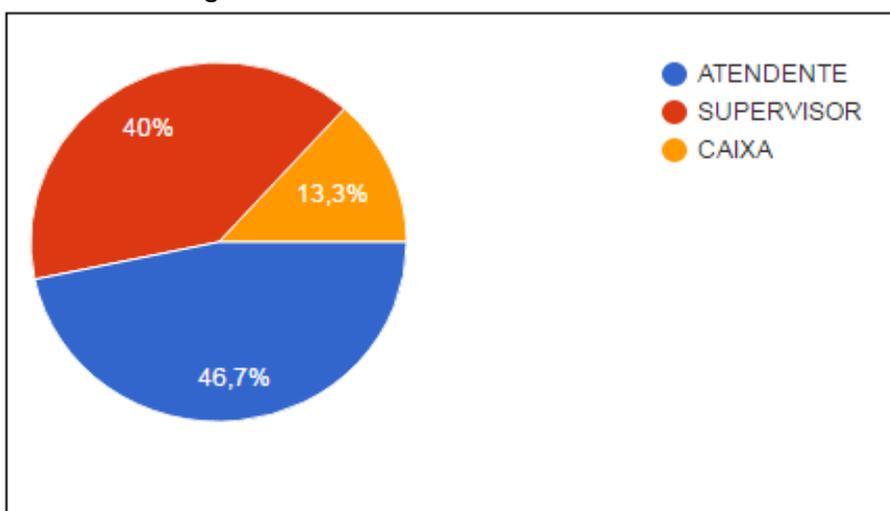
Gráfico 2 - Idade



Fonte: Ret Soluções

Observa-se que no Gráfico 3, mostra que 13,3% possuem cargo de Caixa, 46,7% possuem cargo de Atendente, e 40% possuem cargo de Supervisor, onde vale destacar que a maioria são atendente para atender esses clientes com deficiência auditiva(surdas).

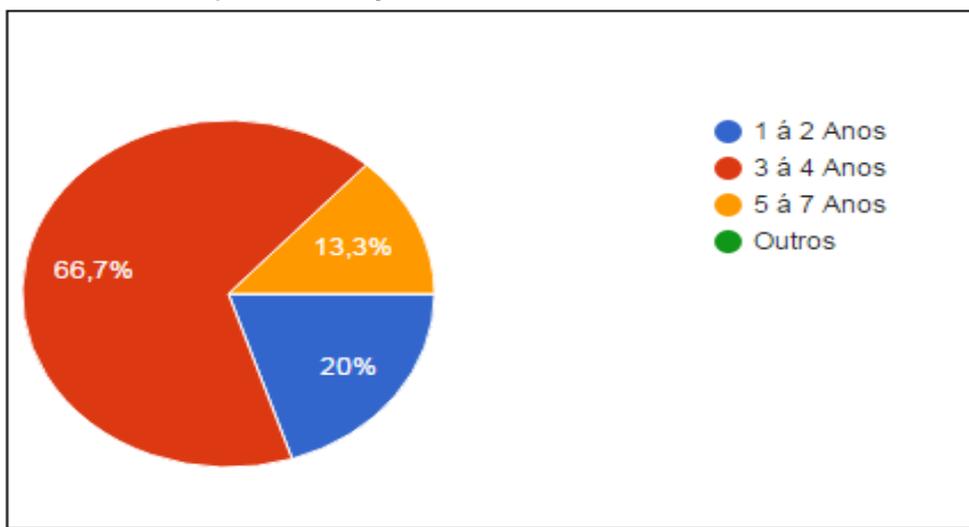
Gráfico 3- Cargo



Fonte: Ret Soluções

Nos resultados do Gráfico 4, identificou-se que 13,3% trabalham na empresa entre 5 á 7 anos , 20% possuem 1 á 2 anos , 66,7% acima de 5 á 7 anos. Considerando o tempo de serviço na empresa, onde a maioria dos colaboradores trabalham entre 3 á 4 anos, é perceptível que há uma permanência considerável .

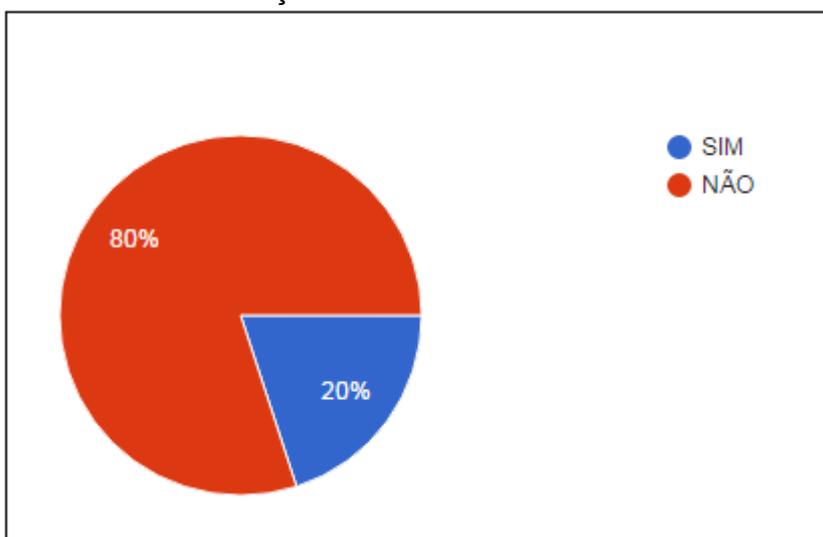
Gráfico 4- Tempo de serviço



Fonte: Ret Soluções

Na pesquisa realizada, como mostra o Gráfico 5 identificou-se que no ato da contratação 20% tinha ciência que atenderia pessoas com deficiência auditiva (surda) e 80% relatou não ter sido orientado quanto a essa informação.

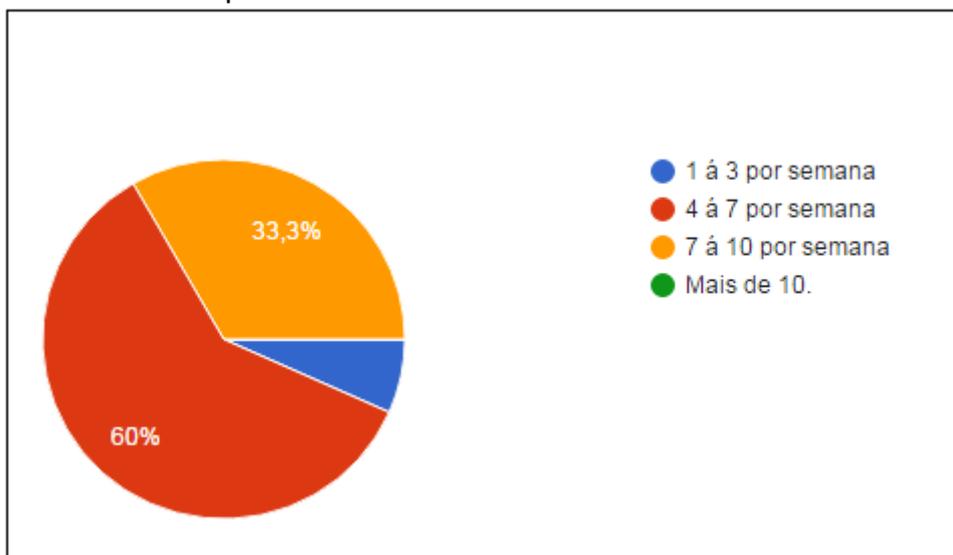
Gráfico 5- Contratação



Fonte: Ret Soluções

O Gráfico 6, mostra a frequência de atendimentos a pessoa com deficiência auditiva (surda), 33,3% dos atendentes atendem de 7 a 10 por semana e 60% atende de 4 a 7 por semana. Conclui-se que é um serviço bem utilizado pelos deficientes auditivos (surdos) e a maioria atendem em media 4 a 7 por semana.

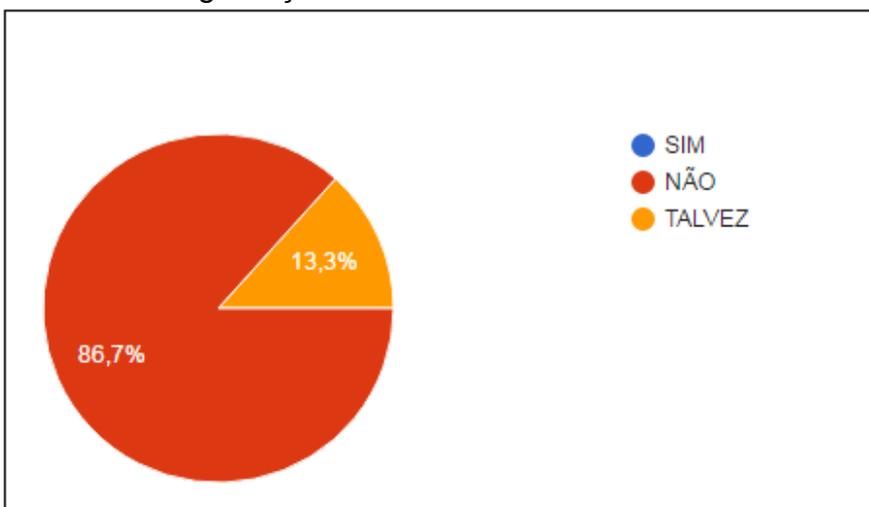
Gráfico 6 – Frequência de atendimento



Fonte: Ret Soluções

No Gráfico 7, identificou que 86,7% dos atendentes que responderam o questionário se sentem inseguros ao prestar um atendimento aos clientes deficientes auditivos (surdos), proporcionando erros e desgaste no atendimento.

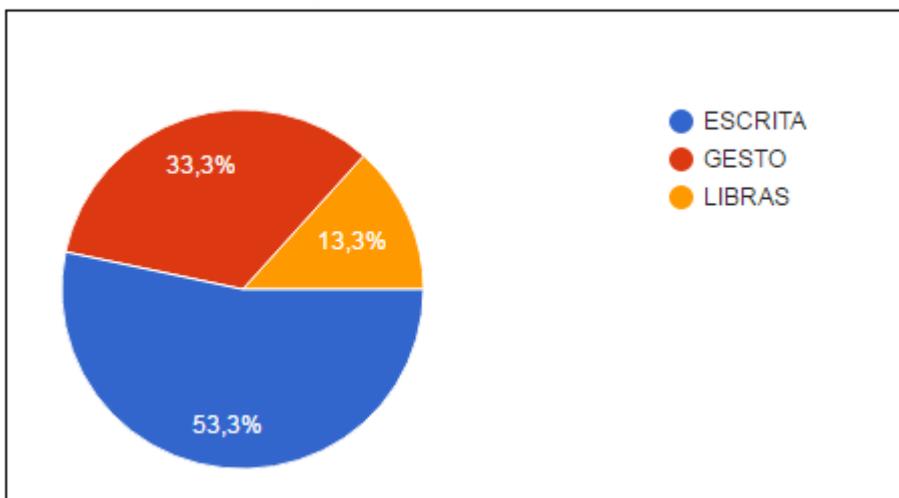
Gráfico 7 - Segurança no atendimento



Fonte: Ret Soluções

Conforme o Gráfico 8, foi constatado que 13,3% dos colaboradores se comunicam com seu cliente com deficiência auditiva (surdo) através da LIBRAS, já 53,3% dos colaboradores se comunicam através da escrita, e 33,3% adotaram a comunicação através do gesto.

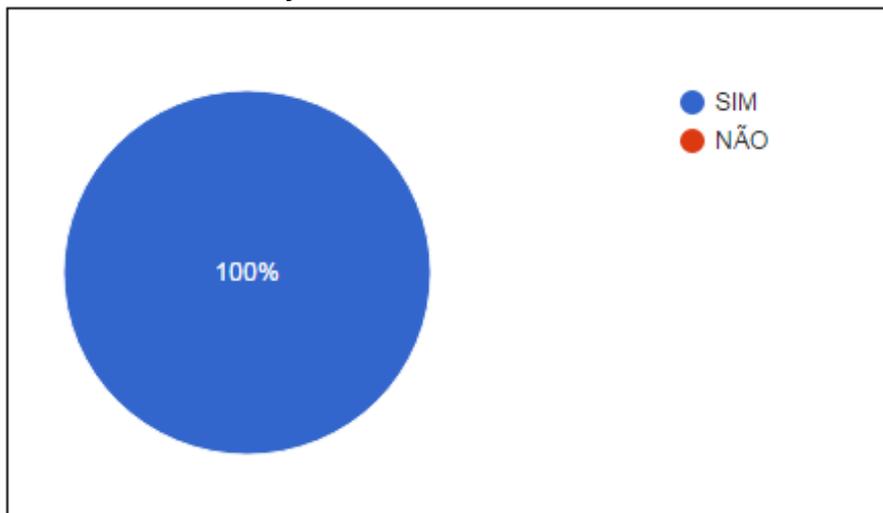
Gráfico 8 - Comunicação



Fonte: Ret Soluções

Conforme o Gráfico 9, 100% das pessoas responderam que sim, reconhecem e sabem qual a importância de ter uma qualificação para atender essas pessoas com deficiência auditiva (surdas).

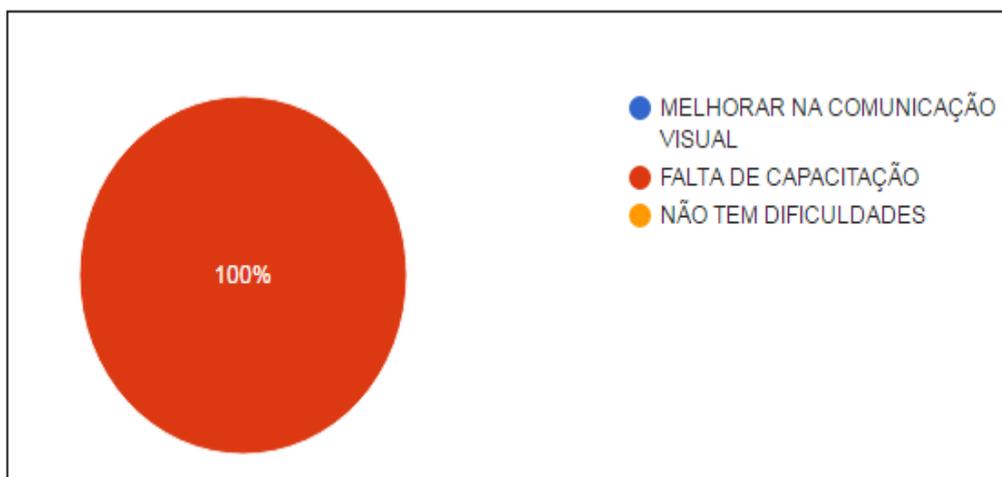
Gráfico 9 – Qualificação



Fonte: Ret Soluções

O Gráfico 10 mostra que, 15 dos questionários respondidos confirmam que as pessoas, no caso colaborador estão com dificuldades em relação ao seu trabalho e atendimento, onde 100% deles encontram falta de capacitação para atender pessoas com deficiência auditiva (surdas).

Gráfico 10 - Dificuldades encontradas no seu Trabalho e no atendimento



Fonte: Ret Soluções

4 DISCUSSÃO

Nesta seção apresenta as dificuldades enfrentadas pelos profissionais ouvintes e clientes deficientes auditivos vividas diariamente em todo tipo de serviços prestados à comunidade principalmente em busca de serviços essenciais esbarram com o despreparo no atendimento, os resultados expostos pela pesquisa empregada aos colaboradores da empresa RET SOLUÇÕES mostrou o grau de despreparo em insegurança dos colaboradores ao atender em especial aos seus clientes com deficiência auditiva (surdos) e a necessidade de capacitação para um atendimento humanizado e digno a essas pessoas.

Antigamente consideravam a pessoa com algum tipo de deficiência inválida e as excluíam das atividades diante da sociedade, ao contrário dos dias atuais onde a inclusão está em plena discussão promovendo a percepção de que todos devem se moldar as necessidades de todas as pessoas sejam elas deficientes ou não. É o que se afirma Sasaki (1997, p.42) “Quanto mais sistemas comuns da sociedade adotar a inclusão, mais cedo se completará a construção de uma verdadeira

sociedade para todos”. Ser Brasileiro, compartilhar a mesma cultura das pessoas ouvintes não assegura aos deficientes auditivos (surdos) atendimento efetivo.

Porque, então, não se preparar? Para o deficiente auditivo (surdo) sentir-se acolhido é necessário que a sociedade aceite sua língua, sua maneira de comunicar e relacionar-se com o mundo.

Witkoski (2009, p.265) afirma que “a comunicação via fala e leitura de lábios da língua falada é necessariamente muito limitada para uma pessoa que não pode ouvir” de acordo com o Instituto do IBGE Instituto de geografia e estatística o estado do Espírito Santo possui em torno de 5.119 pessoas totalmente surdas e 31.243 parcialmente surdas.

Através deste cenário não é difícil admitir que haja sim uma importância em promover a capacitação e qualificação dos colaboradores nas empresas a fim de formar profissionais preparados para atender as exigências de uma sociedade mais inclusiva.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista dos fundamentos apresentados, nota-se que há uma grande preocupação por falta de capacitação dos colaboradores na empresa RET SOLUÇÕES, para atender pessoas com deficiências auditivas (surdas).

Diante disso, as organizações vêm enfrentando falhas por falta de capacitar os seus colaboradores ouvintes para prestar um atendimento de qualidade aos seus clientes com deficiência auditiva (surdos).

As organizações precisam estar sempre atentas para receber esses clientes com deficiência auditiva (surdas), porque se trata de investir em programa de formação profissional, de modo objetivamente abrindo portas a esse grupo social em evidente estado de vulnerabilidade.

A Capacitação está crescendo e tornando-se uma ferramenta necessária para melhorar a excelência das atividades, resultando no diferencial nas empresas, proporcionando mais qualidade no atendimento e contribuindo para o sucesso da empresa. Assim, a capacitação vem existindo como ponto positivo para a vantagem competitiva.

Desse modo tendo colaboradores capacitados para atender pessoas com deficiência auditiva (surdas) seria de grande importância para organização, pois elas estariam preparadas para diversidade que possam surgir.

Com isso, as empresas precisam focar nesses problemas para melhorar a qualidade do atendimento, pois é uma peça essencial para os clientes, onde é necessário capacitá-los os colaboradores para eles atenderem de melhor maneira possível os clientes com deficiência auditiva (surdas).

6 REFERÊNCIAS

A QUALIDADE no atendimento como fator de crescimento empresarial. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/a-qualidade-no-atendimento-ao-cliente-como-fator-de-crescimento-empresarial/100507/>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro:Elsevier,2008.

DETZEL, Denis H; DESATNICK, Robert L. **Gerenciar bem é manter o cliente**. São Paulo: Pioneira, 1995.

FALCÃO, L.A.B. **I Fórum Social de Educação e Saúde na Diversidade Cultural: O Surdo na Universidade Pública**. Relatório Final. 2005.

_____.L. A. B. **Aprendendo a Libras e Reconhecendo as Diferenças: um olhar reflexivo sobre a inclusão: estabelecendo novos diálogos**. 2. ed. rev. e ampl. Recife: Ed. do Autor, 2007.

FIDELIS, Gilson José e BANOV, Márcia Regina. **Gestão de Recursos Humanos: Tradicional e Estratégico**. 2. ed. São Paulo: Érica, 2007.

FREEMANTLE, David. **Incrível Atendimento ao Cliente**. São Paulo: Makron Books, 1994.

FREEMAN, C. **Redes de Inovadores**: Uma síntese de pesquisa problemas. Pesquisa Política. Vol.20, n.5. Outubro de 1991, pp.449-514,1998.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Disponível em:<<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/indicadores/censo-2010>>. Acesso em: 20 maio 2017.

JURAN. Joseph M. **Controle de Qualidade**. São Paulo: Makron Books, 1992.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**, 4.ed. São Paulo: Atlas, 1998.

_____. **Administração de Marketing**, 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. **Fundamento da Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas,2003.

OLIVEIRA, O.J. **Gestão da Qualidade**: Tópicos Avançados. São Paulo: Pioneira Thomson Leaning, 2009.

PERLIM, G.T.T. Identidades surdas. In C. Skliar (org.). **A Surdez um olhar sobre as Diferenças** (pp.51-73). Porto Alegre: Mediação, 1998.

REVISTA virtual de cultura surda e diversidade. Disponível em: < <http://www.editora-arara-azul.com.br/revista/01/compar1.php>>. Acesso em: 30 out. 2017.

RIBEIRO, Geraldo. O Globo por. Tradutor e intérprete de Libras tem amplo mercado a ser explorado. 2016. Disponível em: <<https://extra.globo.com/noticias/educacao/profissoes-de-sucesso/tradutor-interprete-de-libras-tem-amplo-mercado-ser-explorado-18890475.html>>. Acesso em: 30 out. 2017.

SANTOS, Antônio Santos. **Capacitação e Desenvolvimento de Pessoas**. São Paulo: Cortez, 1995.

SASSAKI, Romeu. **Inclusão**: Construindo uma Sociedade para Todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SKLIAR, C. (Org.) **Educação & exclusão**: Abordagens sócias antropológicas em educação especial. Porto Alegre: Editora Mediação. 1997.

SURDEZ e surdos no Brasil. Disponível em: <http://webletras01.letras.ufmg.br/dialogosdeinclusao/data1/arquivos/RODRIGUES_Surdez_e_surdos_no_Brasil.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2017.

UNINTESE, site de cursos. Disponível em: <<http://www.unintese.com/component/k2/item/28-capacita%C3%A7%C3%A3o-em-tradu%C3%A7%C3%A3o-e-interpreta%C3%A7%C3%A3o-de-libras.html>>. Acesso em: 30 out. 2017.

WITKOSKI, S.A. **Surdez e Preconceito**: A Norma da fala e o Mito da Leitura da

Palavra Falada. Revista Brasileira de Educação, 2009.