

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL COM FOCO NA INTERAÇÃO DOS SURDOS E OUVINTES E CONTRIBUIÇÕES DE EQUIPES MULTIFUNCIONAIS NO PROCESSO COMUNICACIONAL: UM ESTUDO DE RELEVÂNCIA PRÁTICA

Charlene Silva Freitas Plautz - plautzcharlene@gmail.com
José do Amparo Pinheiro - amparopinheiro@saolucas.edu.br
Aldelina Vasques Borba Rabello - aldelina@saolucas.edu.br

* Submissão em: 06/11/2016 | Aceito em: 05/04/2017

RESUMO

O objetivo da pesquisa é identificar o processo Comunicacional entre surdos e ouvintes dentro das organizações. Os administradores são os agentes da mudança nas instituições, ao qual estão inseridos, sendo tais mudanças refletidas na sociedade. O método utilizado foi baseado nos estudos de caso-controle e em experimentos randomizados práticas da área da saúde, desta forma, a pesquisadora utilizou-se de teste de falseamento, explorando e praticando a técnica observacional participante, além de um experimento formado por uma equipe multifuncional no qual obteve-se amostragem de ouvintes com feedback instantâneo. Os resultados sugerem: para ocorrência de aplicabilidade de tal interação entre surdos/ouvintes utiliza-se a linguagem de libras, equipes multifuncionais impactam positivamente e os gestores mostram-se interessados em aprofundamento.

Palavras-Chave: Comunicação organizacional. Equipes Multifuncionais. Responsabilidade Social. Libras. Gerenciamento de Projetos.

ORGANIZATIONAL ORGANIZATION WITH A FOCUS ON THE INTERACTION OF THE DEAF AND OUTSOURCING AND CONTRIBUTIONS OF MULTIFUNCTIONAL TEAMS IN THE COMMUNICATION PROCESS: A PRACTICAL RELEVANCE STUDY

ABSTRACT

The objective of the research is to identify the communication process between deaf and hearing people within organizations. Administrators are the agents of change in the institutions to which they belong, and these changes reflected in society. The method used was based on case-control studies and randomized trials of health care practices in this way, the researcher made use of distortion test, exploring and practicing participant observational technic, as well as an experiment consisting of a team multifunctional in which listener's sample was obtained with instant feedback. The results suggest: the occurrence of applicability of such interaction between deaf / listeners use to pounds language, cross-functional teams positively impact and managers show interest in deepening.

Keywords: Organizational Communication; Multifunction teams; Social responsibility; Pounds; Project management

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho é altamente competitivo, neste contexto destaca-se a falta de oportunidades e dificuldades dos surdos nas organizações, um dos problemas nessa interação é a deficiência no processo comunicacional ocasionando distorções entre os surdos e ouvintes. Cherman e Pinto (2016) expõe sobre um método qualitativo que vivencia na prática o fenômeno estudado chamado de fenomenografia criado na escola de Gotemburgo, este método devido sua sistematização e estrutura lógica permite uma análise mais precisa do fenômeno estudado, portanto para diagnosticar a interação surdo e ouvinte é necessário conviver na prática com ambas as comunidades (surdos e ouvintes). Acredita-se que, empresas de ponta estão cada vez mais interessadas em praticar a Responsabilidade Social, por isso com a melhoria da Comunicação Empresarial entre os indivíduos surdos e ouvintes, a tendência será a promoção de resultados melhores.

Sendo bastante relevante para sociedade, pois parte do pressuposto que todos podem comunicar-se garantindo assim: respeito, valorização e compreensão, além de preparar a empresa para relacionar-se com a diversidade, melhorar a competitividade/rentabilidade reduzir os conflitos e reter os talentos, tornando a empresa mais eficiente, eficaz e efetiva.

Importante ressaltar que os administradores na qualidade de gestores são de extremo valor nesse processo, pois os mesmos vão balizar e controlar a relação entre as partes, sendo agentes do gerenciamento da comunicação, utilizando a LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais), como ferramenta que facilita a comunicação dos surdos em suas comunidades e perfeitamente pode estender-se na comunidade de ouvintes, estimulando a interação sistêmica dentro das organizações. Diante dessa conjuntura o presente trabalho tem por objetivo identificar o Processo Comunicacional entre surdos e ouvintes dentro das Organizações.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A Importância da Comunicação Dentro das Organizações

Percebe-se que a comunicação é de vital importância para a sobrevivência das pessoas, e em especial dentro das empresas em qualquer relação onde ocorra esse processo. Para Torquato (1986), a comunicação pode ser comparada a visão sistêmica onde os elementos: fonte, codificador, canal, mensagem, decodificador, receptor são partes que juntas integram o todo da comunicação, dando vida ao processo. A ação da empresa de transmitir uma mensagem e receber uma resposta, interna

ou externa é o princípio da estratégia de comunicação (BAHIA, 1995). Segundo França, et al (2014, p. viii) “Relacionar-se com seus diferentes públicos tornou-se essencial para a empresa que deseja construir, formatar e manter a imagem e a identidade Corporativa”. Ainda na concepção de França et al (2014), as empresas conscientes disso, buscam melhorar a comunicação conhecendo e praticando assuntos ligados a Administração, fazendo assim uma leitura estratégica da Comunicação dentro das Organizações.

Além disso, a linguística da comunidade surda difere da comunidade de ouvinte criando barreiras na comunicação. França (2014, p. 5), diz que “até as comunidades de mesma linguística, não falam exatamente a mesma língua [...] com conceitos distintos e encaram as situações diferentes”. No entanto, existem semelhanças que as aproximam: a expressão facial característica marcante nas duas comunidades, a forma de linguagem mais universal que existe “linguagem não verbal”. Conforme Chinem (2010), A comunicação tende a atuar de forma multidisciplinar, pois é uma soma de diversas ações que torna a gestão muito mais estratégica. Vale esclarecer que isso possibilita a aplicação das diversas habilidades e competências das áreas do saber envolvidas no projeto/processo trazendo mais eficácia, eficiência e efetividade para as organizações. Torquato (1986, p. 17), afirma que “A comunicação é, portanto, uma área multidisciplinar, medindo os interesses dos participantes, os interesses da empresa enquanto unidade econômica e os interesses da administração”. Sendo assim, a “comunicação é uma ferramenta eficaz para introduzir novos conceitos” (CHINEM 2010, p. 22).

2.2 As Leis de Inserção dos Surdos no Mercado de Trabalho

Para adentrar no universo da comunidade surda, e sua comunicação entre os indivíduos do mesmo grupo, bem como, os indivíduos ouvintes no ambiente laborativa, é essencial a compreensão das leis para a conquista do mercado de trabalho das pessoas surdas, nessa circunstância existem várias Leis, porém na pesquisa proposta o foco foi na lei de Libras e a Lei de cotas para surdos dentro das organizações. Importante saber que as leis de cotas são distintas entre as empresas públicas das privadas. No âmbito que refere-se a lei de cotas para empresas privadas encontra-se a lei 8.213/91, que regula a contratação de deficientes. O Art. 93 expõe a empresa com cem (100) ou mais empregado está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas na seguinte proporção, conforme tabela 01:

Tabela 01 - Da Inserção para Contratação de Deficientes nas Empresas.

Quantidade de Funcionários	Porcentagem
Até 200 empregados	2%
De 201 a 500 empregados	3%
De 501 a 1000 empregados	4%
De 1001 em diante	5%

Fonte: Adaptado da Lei nº 8.213/91.

No que refere-se a contratação para organizações públicas, a lei que trata é 8.112/91, como demonstra o Art.5º, § 2 - da referida Lei. Às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargo cuja as atribuições sejam compatíveis com a deficiência as quais são portadoras; para tais pessoas serão reservados até 20%(vinte por cento) das vagas oferecidas no concurso. Além disso, a lei 10.436/02, informa que: Libras é reconhecida como meio legal de comunicação, é um sistema linguístico visual-motora com gramática própria que transmite ideias e fatos das comunidades surdas, sendo proibido a dispensa da língua Portuguesa na modalidade escrita.

2.3 Libras Como Ferramenta de Comunicação

Tomando como base o uso da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, surge a percepção de sua utilização como ferramenta indispensável na interação entre os surdos e ouvintes. Para Choi et al (2011), libras é o símbolo de identificação entre os membros da comunidade surda, ao contrário do que muitos pensam essa linguística não é universal, apresenta variações de acordo com o local refletindo a cultura de cada País. Outra questão é o mito que gestos e sinais são iguais, eles são distintos, apesar de muitas vezes, o uso de gestos serem necessários na utilização da comunicação para que ambas as partes (surdos e ouvintes), compreendam ou se façam entender no processo comunicacional. O processo utilizado é gestual-visual, o emissor envia a mensagem através da produção no espaço, pelas mãos, movimento, expressão facial e corporal enquanto o receptor recebe a mensagem pelos olhos, o autor completa seu raciocínio dizendo que “A língua de sinais anula a deficiência linguística, consequência da surdez, e permite que os surdos se constituem membros de

uma comunidade linguística minoritária diferente, e não como um desvio da normalidade” (CHOI ET AL 2011, p. 22).

O alfabeto Manual também contribui para essa interação comunicacional de surdos e ouvintes, além disso a combinação do movimento das mãos em determinado formato ou lugar dão origem os sinais de Libras, sendo os parâmetros considerados: configuração das mãos, localização, movimentos, orientação da palma das mãos, e traços não manuais (CHOI ET AL 2011). Assim sendo, Libras como ferramenta de comunicação pode proporcionar interpretação no envio e recebimento de mensagens entre os surdos e ouvintes dentro das organizações.

Conforme Angeloni (2010), o processo comunicacional é o gerador das informações necessitando, portanto de uma integralidade de visão compartilhada entre os públicos interno e externo para preservação do plano estratégico da empresa, garantindo uma maior produtividade nas ações desenvolvidas, partindo da premissa de mudança de comportamento dos participantes indo além da transmissão de informação.

Para Picoli e Takahashi (2016), a sobrevivência e evolução das organizações dependem da capacidade de adaptação e melhoria dos processos, além disso, da interação das pessoas com trocas de experiências diferentes. Citando ainda, sobre a dimensão da capacidade de absorção fazendo uma analogia a teoria dos processos onde o input (assimilação) transformação (capacidade de absorção realizada) e o output (Exploração) para a aquisição de um processo eficaz e eficiente.

No processo da interação comunicacional de surdo/ouvintes torna-se necessário fazer analogias ao processo, partindo do input (sensibilização) a transformação (conscientização) e o output (multiplicação). Assim como Torquato (1986), Chinem (2010), Picoli e Takahashi (2016), acreditam que a integração atua como conectores interligando as partes o que sugere a teoria dos sistemas.

2.4 O Administrador e a Equipe Multifuncional no Processo Comunicacional

O administrador dentro da organização é o detentor da capacidade técnica de gerir os recursos das empresas, sendo entre outros, o recurso mais valioso “as pessoas”. Como lembra, Araújo e Garcia (2014), o gestor precisa ter atenção especial aos processos de comunicação, pois diferente de antigamente esses processos se multiplicaram por diversos canais causando instabilidades. Ainda, Araújo e Garcia (2014, p. 7), enfatizam que é imprescindível saber: “Diante de um ambiente cada vez mais turbulento e competitivo, as organizações procuram modelar suas estratégias visando alcançar um patamar o qual o céu é o limite”. Por isso, é importante frisar que a

capacidade do gestor em administrar a comunicação dentro das organizações torna-se diferencial competitivo. Com base nesse entendimento é notório que o administrador invista na inteligência organizacional e emocional dentro das empresas para a condução das diversidades de comunicação.

Dentro dessa linha de raciocínio, outro ponto importante do administrador é o foco gerencial na condução do projeto para alcance da interação comunicacional. Keeling e Branco (2014), expõe que no gerenciamento do projeto é necessária capacidade em todas as áreas da administração, bem como, disciplina, pois em tese a natureza desse trabalho se dá em um curto prazo devido ao seu ciclo de vida.

Ao interagir junto ao autor vislumbra-se a criação de projeto envolvendo uma equipe multifuncional trazendo uma série de benefícios com nuances de práticas de projetos integrados, proporcionando a instituição auferir de inteligência organizacional. Rezende (2015, p. 78), expõe: “A aquisição de competências para todas as pessoas envolvidas no projeto de inteligência organizacional deve ser fornecida antes que as mesmas executam as ações implantadas por esse processo”. As equipes multifuncionais também conhecidas como interfuncionais são organizadas para determinado propósito os membros geralmente são de mesmo nível hierárquico e possuem habilidades semelhantes em áreas distintas, interdependentes e não possuem autoridade em relação aos outros participantes, esse tipo de equipe tem forte tendência a crescer, pois o trabalho em equipe tem o poder de aumentar a comunicação entre outras habilidades. (MILKOVICH E BOUDREAU, 2000).

Para Wagner III e Hollenbeck (2003), existem 3 características primordial nessa interação de equipes, a interdependência dos membros, as habilidades diferenciadas e o agrupamento por fluxo de trabalho profissionais de diferentes áreas trabalhando juntos em busca de um objetivo em comum. Maximiano (2014), enfatiza que o gap ou gargalo de qualquer atividade coletiva são os problemas de comunicação, pois sem informações não há as funções básicas da administração, muito menos elementos suficientes para tomada de decisões. Desta forma, cabe ao administrador sugerir aos empresários que promovam prática responsáveis nas empresas.

2.5 Responsabilidade Social no Processo de Interação Comunicacional

Alencastro (2012) esclarece, a Responsabilidade Social assim como a maioria das práticas adotadas pela administração nasceu nos Estados Unidos em 1960, no Brasil embora existam registro do termo sendo utilizado em 1965, ganha força no final da década de 1980 consolidando-se apenas em 1990.

Para Alencastro (2012, p. 131) “Responsabilidade Social Empresarial é a capacidade desenvolvidas pelas organizações de ouvir, compreender e satisfazer expectativas/interesses legítimos de seus diversos públicos”. Um bom exemplo para contextualizar com o autor é a promoção da comunicação entre as pessoas ouvintes e surdas. Importante salientar que existem ações de responsabilidade social, inclusive relatórios feitos pelo Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (IPEA), apresentando as principais ações sociais aplicadas por empresas no Brasil (ALENCASTRO, 2012).

A pesquisa realizada aponta como principal razão para aplicabilidade de ações sociais a falta de dinheiro, contradizendo o fato de haver incentivo fiscal para as empresas que utilizam-se desse instrumento social subsídio no alíquota do imposto de Renda (IR). Alencastro (2012), explica que além da falta de recursos a liderança dos gestores em alocar os recursos disponíveis visando sua destinação é o segredo para alcance do objetivo maior, que é a aplicabilidade da Responsabilidade Social dentro da Organização, no que se refere o contexto.

Para Freguete, Nossa e Funchal (2015), empresas que praticam responsabilidade social obtêm impactos de longo prazo e mantem a sustentabilidade da empresa através de solidificação da imagem corporativa perante a sociedade, essa boa reputação reflete em ganhos financeiros.

3 METODOLOGIA

O objetivo da pesquisa é identificar o processo Comunicacional entre os surdos e ouvintes dentro das organizações, para isso utilizou-se do método indutivo, pois parte da premissa que o fenômeno estudado faz parte da ciência social, portanto, trata-se de prováveis verdades (Gil, 2010). Para o alcance adotou uma estratégia dividida em 2 (dois) tipos de estudos: Estudo de casos-controle, pois trata de uma investigação envolvendo dois grupos (RÊGO, 2001), onde buscou fazer diagnósticos entre as comunidades surdas e ouvintes ao que diz respeito sua interação comunicacional, utilizando-se do método observacional participante de maneira exploratória através do estudo de campo participando de cursos e capacitação em libras, além de eventos promovidos pela comunidade surda.

Estudo experimental randomizados, pois verificou-se a influência da comunidade ouvinte na obtenção do objetivo de interação comunicacional entre surdos e ouvintes, segundo Souza (2009) os estudos randomizados são ferramentas para alcance de evidências. Desta forma, foi escolhida uma instituição pública composta por servidores ouvintes da Justiça Federal de Porto Velho-RO no ano 2016, para fazer um experimento de uma equipe multifuncional de profissionais graduandos da

administração, fonoaudiologia e fisioterapia e profissional de libras intérprete e professor de libras com deficiência auditiva.

Vale esclarecer que a profissional de libras foi a orientadora do trabalho e a graduanda de administração foi a pesquisadora do trabalho. Essa equipe fez um treinamento acerca do assunto, promovendo um ciclo de palestras sobre a importância dessa interação comunicacional surdos e ouvintes, o entendimento da cultura surda, as possíveis causas de perda da audição, a aplicação prática de libras através de sinais básicos e a ginástica laboral sendo aplicada em todos os momentos que terminava uma palestra e em intervalos da prática na aprendizagem dos sinais de libras, pois libras utiliza-se muito das mãos.

Quanto a coleta de dados, a pesquisadora observou todo o processo de comunicação entre os participantes na escola do legislativo e na faculdade São Lucas, no encerramento de ambos, curso e capacitação respectivamente, entregou formulário para preenchimento com questões fechadas e abertas sendo algumas questões fechadas solicitadas suas devidas justificativas em tais formulários, também direcionou questões especificamente para os gestores. Já na coleta de dados do experimento, a pesquisadora utilizou as 4 (quatro) funções básicas dos administradores e fez todo o planejamento, organização, direção e controle do evento, além de executar a palestra sobre a importância da interação comunicacional dos surdos e ouvintes, promoveu também um lanche para os participantes através de negociações com patrocinadores, ao final do evento entregou os formulários para preenchimento igual aos dados coletados no estudo de caso-controle, desta pesquisa, com a diferença que no experimento não utilizou-se de observação, pois neste experimento obteve-se feedback instantâneo dos participantes. Sendo assim foram feitos testes de falseamento, que segundo (Marconi e Lakatos, 2003, p. 95) “testes de falseamento, tentativas de refutação, entre outros meios, pela observação e experimentação”.

Foram entrevistadas as duas comunidades (surdos e ouvintes) da referida pesquisa para posterior tabulação de dados aos questionários fechados e devidas análises aos questionários abertos. Na aplicação do questionário a pesquisadora trabalhou em dois momentos distintos ao que refere-se aos esclarecimentos quanto às dúvidas dos questionários: para o público ouvinte foi feito de forma oral, já para o público surdo a pesquisadora precisou utilizar língua de sinais.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Foram aplicados 47 questionários nas empresas conforme visualização da tabela 2. Considera-se que tais empresas são referências na aprendizagem e na interação da Comunicação

entre os surdos e ouvintes. A Justiça Federal de Porto Velho-RO é um Órgão Público Federal de extrema importância para a sociedade, nota-se que dos 15 entrevistados 100% são ouvintes, este fato justifica-se pelo próprio método de entrada na carreira pública que depende de concurso público, os deficientes de maneira geral são amparados por leis próprias (8.112/91) conforme citado no referencial teórico. Diante disso, tal empresa já está se atenta, além de cumprir a Lei, os gestores preocupam-se em qualificar os servidores com essa questão social.

Tabela 2 - Identificação dos Pesquisados.

IDENTIFICAÇÃO DOS PESQUISADOS						
Empresas	Setores	Ramos De Atividades	Ouvintes Quantidade	%	Surdos Quantidade	%
Justiça Federal Rondônia	Órgão Público Federal	Prestação de Serviços Jurisdicional	15	100,0	0	0
Escola do Legislativo Rondônia	Órgão Público Estadual	Prestação de Serviços Educacionais	15	88,2	2	11,8
São Lucas Rondônia	Órgão Privado	Prestação de Serviços Educacionais	13	86,5	2	13,5

Fonte: Plautz, (2016).

A Escola do Legislativo de Porto Velho-RO visa a promoção da educação para os servidores, seus dependentes e comunidade em Geral, promovendo dentre outros cursos gratuitos, o curso de libras nas modalidades básico, intermediário, avançado, intérpretes, atendimento ao público. Nessa empresa aluna-pesquisadora buscou fazer uma espécie de laboratório para aprender a língua de sinais, dentre os entrevistados 88,2% eram alunos ouvintes e 11,8% eram alunos surdos, um fato curioso é que tais alunos surdos ao responderem os questionários se intitulam como professores. O centro Universitário São Lucas, tem em seu quadro de funcionários uma quantidade significativa de surdos nas diversas áreas.

A instituição preocupada com essa interação comunicacional surdos/ouvintes promove todo ano nas férias, capacitação em libras para melhor relação entre os funcionários. Esse curso de capacitação estende-se aos alunos interessados possibilitando a pesquisadora fazer seu trabalho de campo, tal capacitação se deu em dois turnos tarde e noite dentro os 15 entrevistados 86,5% ouvintes e 13,5% surdos, conforme sugere referencial teórico em vista da lei 8.213/91, onde apontam que as empresas que possuem em seus quadros acima de 100 colaboradores, estão obrigadas a contratar de 2% a 5% de deficientes.

Tabela 3 -. Processo Comunicacional e a utilização da ferramenta de Libras.

Importância / Grau de Interesse em Libras									
		Nenhuma	%	Pouco	%	Muito	%	Alto	%
1	Importância Comunicacional Surdo/Ouvinte.	0	-	0	-	11	23,4	36	76,6
2	Grau de Interesse em Libras.	0	-	5	7	26	61,9	16	31,1
Aprendizagem									
		Nota-se que quase 100% dos questionados encontram dificuldade na aprendizagem em Libras.				Fácil	%	Difícil	%
3	Linguagem em Libras.					3	6,4	44	93,6
Problema Comunicacional entre Surdos e Ouvintes									
		-	-	Surdo	%	Ouvinte	%	Ambos	%
4	Maior contribuição para falha comunicacional.	-	-	1	2,1	17	36,2	29	61,7
Equipe Multifuncionais e a disseminação e Fomentação da libra.									
		Quanto aos benefícios que podem trazer		Não	%	Sim	%	Sem resposta	%
5	Projetos Multifuncionais			0	-	43	91,5	4	8,5

Fonte: Plautz, (2016).

Conforme os resultados da tabela 3, é notório que tanto surdos como ouvintes dão importância para o processo de comunicação, dentre os entrevistados 93% apresenta muito ou alto interesse na língua brasileira de sinais, no entanto observa-se que 93,6% relata dificuldade no

processo de assimilação em Libras, fato que sugere a desistência pela aprendizagem da língua. Com base na fundamentação afirmada por Choi et al (2011), libras é o símbolo de identificação da comunidade surda, logo não ocorrerá comunicação entre as duas comunidades sem a aprendizagem da linguística de libras. Outro fato bastante significativo exposto na tabela 3, é a visão que ambas as comunidades têm ao que diz respeito à contribuição para as distorções no processo comunicacional, sendo apontado por 61,7% dos entrevistados questões problemáticas que remete a ambas as partes:

- O fato de o surdo não conhecer a gramática e ouvintes a língua de sinais;
- Preconceito de ambas as comunidades em relação a outra;
- Falta de Paciência e Compreensão dos surdos em ensinar a língua de Libras aos ouvintes e falta de paciência dos ouvintes em aprender.

Já 36,2% apontam que a principal comunidade que contribui na distorção da interação comunicacional é a dos ouvintes, pois os mesmos relatam que tal comunidade não tem estímulos, sendo visível duas variáveis:

- A primeira referente ao índice que aponta a dificuldade dos ouvintes com a língua;
- A segunda ao fato de acreditar que a linguagem é chata, e outros ainda retomam a ideia de que os surdos são pouco pacientes.

Apenas 2,1% acredita que a comunidade surda contribui para as distorções comunicacionais, fato contraditório, uma vez, que por diversas vezes apontam como forte contribuição a falta de paciência dos surdos. Os resultados também informam que 91,5% enxergam grandes benefícios para Organização a formação de equipes multifuncionais, explicando a importância da Comunicação Organizacional com foco na interação surdo/ouvinte, as causas para perda auditiva, esclarecimentos acerca da comunidade surda, básicos de libras e ginástica laboral devido ao grande uso das mãos.

No que diz respeito a importância da equipe multifuncional os entrevistados relatam que não conhecem a comunidade surda, desta forma não surge vontade de interação comunicacional com os surdos, no entanto com a formação de tal equipe a comunidade ouvinte começa a se interessar em conhecer melhor a comunidade surda facilitando o acesso e a convivência. Fazendo uma ponte com a revisão teórica, nota-se que Maximiano (2014), aponta como gap justamente a falta de informação gerada pela falta de comunicação, e ainda Milkovich e Boudreau (2000), relata que equipes multifuncionais são formadas para determinado propósito, como sugere a pesquisa tal equipe leva conhecimento e contribuições importantes na interação comunicacional entre as duas comunidades, além disso Chinem (2010) expõe trabalho de forma multidisciplinar deixar a gestão muito mais estratégica de acordo.

Conforme aponta o gráfico 1 - a pesquisa revelou que mais da metade, precisamente 51,1% dos entrevistados responderam que acreditam que o principal responsável por existir barreira comunicacional entre os surdos e ouvintes é toda sociedade, fato bastante coerente e de certa forma otimista para os primeiros passos da interação comunicacional, seguido de 23,4% dos entrevistados que acreditam ser o descaso do governo por meio de políticas públicas, conforme gráfico acima as empresas e escolas tem sua parcela de culpa menor porcentagem em relação a sociedade em geral e ao governo sendo respectivamente 6,4% e 8,5%. A família e o surdo ocupam cada um apenas 2,1%, sendo o ouvinte em específico ocupar 6,4%.

Gráfico 1 - Hipóteses de barreiras no processo comunicacional.



Fonte: Plautz, 2016.

Com base na fundamentação teórica França et al (2014), as empresas quando relacionam-se com diferentes grupos mantendo sua imagem. Conforme tabela 4 é apresentado os possíveis motivos e causas que explica o problema da interação comunicacional entre os dois públicos, de maneira geral tais problemas existem justamente pela falta de compreensão da diversidade existente entre ambas comunidades. Desta forma, nota-se que 22,3% apontam como principal motivo o comportamento do surdo seguido de 17,7% do preconceito do ouvinte, tais dados remetem a uma reflexão, o comportamento do surdo é reflexo do preconceito do ouvinte? Ou o preconceito do ouvinte é reflexo do comportamento do surdo?

Tabela 4 - Fatores do Problema Comunicacional entre os Surdos e Ouvintes.

Motivos e Causas				
Motivos	Causa	Quantidade	%	Observação

Comportamento / Surdo	Impaciência	63	22,3	Foram aplicados 47 questionários mistos direcionados para os dois públicos surdos e ouvintes relação aos resultados da tabela 4, elencou 6 opções, portanto $6 \times 47 = 282$
Comportamento / Ouvinte	Descaso	36	12,8	
Zona de Conforto / Surdo	Conformismo	30	10,6	
Zona de Conforto / Ouvinte	Majoritarismo	31	11	
Preconceito Surdo	Defensiva	28	9,9	
Preconceito Ouvinte	Desconhecimento	50	17,7	
Sem Respostas		44	15,6	
Total		282	100	

Fonte: Plautz, (2016).

Choi et al mostra como referência a expressão facial e corporal, além dos sinais. Conforme tabela 5, dentre os entrevistados 28,7% quase $\frac{1}{3}$ (um terço) apontam a expressão facial como principal fonte ou canal onde se propaga a mensagem. Logo após 16,3% informam que são as atitudes o canal mais perceptível. Observa-se que Expressão Corporal (12,1%) gestos (10,6%) e sinais (9,9%) ficaram quase equivalentes, e apenas 8,5% assinalaram a fala o principal meio de percepção. Foram realizados questionários abertos para os gestores, conforme exposto: Quando perguntado quais as dificuldades de gerenciar uma equipe mista surdo/ouvintes, em síntese os gestores informaram ser a falta de comunicação por desconhecimento da língua de sinais, quanto aos benefícios que um colaborador surdo poderia trazer para a organização, responderam: equipe dotadas de diversidades tem maiores chances de crescimento e produtividade devido ao aprendizagem e troca de experiência. Quanto ao principal motivo para contratação de um surdo, responderam: contribuir com a inclusão social, bem como, cotas nas empresas e praticar responsabilidade social.

Tabela 5 - Percepções no Processo Comunicacional

Percepção no Processo Comunicacional		
Canal	Quantidade	%
Expressão Facial	81	28,7

Expressão Corporal	34	12,1
Gestos	30	10,6
Sinais	28	9,9
Fala	24	8,5
Atitudes	46	16,3
Sem Respostas	39	13,8
Total	282	100

Fonte: Plautz, (2016).

5 CONCLUSÃO

Conforme os objetivos do trabalho, percebe-se que a comunicação nas organizações é importante para o bom desempenho, produtividade, relacionamento interpessoal com os colegas/chefias, alinhamento dos procedimentos e processos da organização.

A comunicação surdos e ouvintes depende da ferramenta de Libras para sua aplicabilidade, os ouvintes demonstraram muito interesse na aprendizagem da língua de sinais, no entanto acham difícil e apresentam receio, devido a impaciência demonstrada pelo surdo no processo de educação.

Desta forma, as contribuições de equipes multifuncionais obtiveram impactos positivos, levando aos participantes subsídio e tornando o processo comunicacional entre os surdos e ouvinte perfeitamente viável, observou-se por fim, que os gestores mostraram-se participativos e interessados em aprofundamento, pois a formação da equipe multifuncional para esse propósito trata-se de um projeto piloto necessitando de maiores aprofundamentos e estudos partindo do princípio, que este estudo relata um novo campo a ser explorado na área da administração.

Espera-se com esta pesquisa poder contribuir com novos estudos na área, tendo em vista o alcance de várias disciplinas, tais como sugestão de explorar o custo e a rentabilidade de colaborador surdo nas organizações, a questão das leis que envolvem a contratação, a análise das diversidades, a valorização da imagem da empresa, o grau de produtividade, os índices e indicadores de desempenho da interação, os benefícios fiscais para as empresas, estudo comparativo entre empresa pública e privada, o próprio impacto econômico-financeiro ou social que equipes multifuncionais podem trazer para organizações.

REFERÊNCIAS

- ALENCASTRO, Mario Sergio Cunha. **Ética Empresarial na prática: Liderança, gestão e responsabilidade corporativa**. Curitiba: Intersaberes, 2012.
- ANGELONI, Maria Terezinha. **Comunicação nas Organizações na Era do Conhecimento**. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- ARAÚJO, Luis César G. Garcia, Adriana Amadeu. **Gestão de Pessoas: Estratégias e Integração Organizacional**. 2ª ed. São Paulo: Atlas S.A, 2014.
- BAHIA, Juarez. **Introdução à Comunicação Empresarial**. Ed. Rio de Janeiro: Mauad, 1995.
- CHERMAN, Andréa. PINTO, Sandra Regina Rocha. **Fenomenografia e Valoração do Conhecimento nas Organizações**. Diálogo entre Método e Fenômeno. Rev. Adm. Contemp v. 20, n. 05, Curitiba, set/out. 2016. Disponível em <http://www.anpad.org.br/>
Link <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552016000500630&lng=en&nrm=iso&tlng=pt > acesso em 01 de Novembro, 2016.
- CHINEM, Rivaldo. **Introdução à Comunicação Empresarial**. Ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- CHOI, Daniel et al. **Libras Conhecimento Além dos Sinais**. 1ª Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.
- FRANÇA, Ana Shirley. et al. **Comunicação Empresarial**. Ed. São Paulo: Atlas S.A, 2014.
- FREGUETE, Lilian Marques. NOSSA, Valcemiro. FUNCHAL, Bruno. **Responsabilidade Social Corporativa e Desempenho Financeiro das empresas Brasileiras na crise de 2008**. Rev. Adm. Contemp v. 19, n. 02, Curitiba, mar/abr. 2015. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/> . link <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552015000200232&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt> acesso em 15 de Outubro, 2016.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de Pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, S.A, 2003.
- MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Administração de Projetos: Como transformar ideias em Resultados**. 5ª ed. São Paulo: Atlas SA, 2014.
- MILKOVICH, George T. BOUDREAU, John W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.
- PICOLI, Florindo Rhaoni. TAKAHASHI, Adriana. **Capacidade de Absorção, Aprendizagem Organizacional e Mecanismos de Interação Social**. Rev. Adm. Contemp v. 20, n. 01, Curitiba, jan/fev. 2016. Disponível em <http://www.anpad.org.br/> link <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552016000100002&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt> acesso em 07 de Outubro, 2016.

RALPH, Keeling. BRANCO, Renato Henrique Ferreira. **Gestão de Projetos: Uma Abordagem Global**. 3ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

REZENDE, Denis Alcides. **Inteligência Organizacional como modelo de Gestão em Organizações Privadas e Públicas: Guia para projetos Organizational Business Intelligence (OBI)**. São Paulo: Atlas, 2015.

RÊGO, Marco Antônio Vasconcelos. **Aspectos Históricos dos estudos caso-controles. Cadernos de Saúde Pública**, v. 17, n. 4, rio de janeiro July/Aug. 2001. Versão Online ISSN 16784464. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2001000400036> acesso em 05 de outubro, 2016.

SOUZA, Raphael F. de. **O que é um estudo clínico randomizado. Simpósio: Planejamento e condução de estudos clínicos de alta relevância científica**, v. 42, n. 1, p. 3-8, Ribeirão Preto 2009. Disponível em: <http://revista.fmrp.usp.br/link> <http://revista.fmrp.usp.br/2009/vol42n1/Simp_O_que_e_um_estudo_clinico_randomizado.pdf> acesso em 01 de outubro, 2016.

_____. Lei nº 8112/90. **Lei Regime Jurídico dos Servidores Públicos da União**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 de dez. 1990 disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.htm > acesso em: 05 de Julho, 2016.

_____. Lei nº 8213/91. **Planos de Benefícios da Previdência Social: Habilitação e Reabilitação Profissional. Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 24 de julho. 1991 disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm > acesso em: 13 de Julho, 2016.

_____. Lei nº 10436/02. **Língua Brasileira de Sinais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 de abril**. 2002 disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10436.htm > acesso: 09 de julho, 2016.

TORQUATO, Gaudêncio. **Comunicação Empresarial, Comunicação Institucional: Conceitos, Estratégias, Sistemas, Estrutura, Planejamento e Técnicas**. 6ª Ed. São Paulo: Summus Editorial, 1986.

WAGNER III, John A. HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional: Criando Vantagem Competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2003.