

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR LITORAL
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO IMOBILIÁRIA

ANELISE IURCK VIEIRA

INCLUSÃO DOS SURDOS EM MATINHOS/PR:
RAMO IMOBILIÁRIO

Matinhos

2024

ANELISE IURCK VIEIRA

INCLUSÃO DOS SURDOS EM MATINHOS/PR:
RAMO IMOBILIÁRIO

Trabalho de Conclusão de Curso de Tecnologia em Gestão Imobiliária, da Universidade Federal do Paraná – Setor Litoral, como requisito parcial à obtenção da graduação em Gestão Imobiliária.

Orientador: Prof. Dr. Paulo Eduardo Angelin



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
COORDENAÇÃO DA CÂMARA CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO
IMOBILIÁRIA

Rua Jaguariaíva, 512, - - Bairro Caioba, Matinhos/PR, CEP 83260-00
Telefone: 3360-5000 - <http://www.ufpr.br/>

ATA DE REUNIÃO

Aos dezesseis dias do mês de agosto de 2024, às 20h, na sala 34-A, reuniu-se a banca examinadora do Trabalho de Conclusão de Curso da aluna ANELISE IURCK VIEIRA, GRR20205572, intitulado: **Inclusão dos Surdos em Matinhos – PR: Ramo Imobiliário**. A banca foi constituída pela Profa. Dra. Helena Midori Kashiwagi da Rocha, Profa. Dra. Silma Côrtes da Costa Battezzati, sob a presidência do Orientador, Prof. Dr. Paulo Eduardo Angelin. Após reunião em sessão reservada, a Banca Examinadora deliberou e decidiu pela **APROVAÇÃO COM LOUVOR** do referido trabalho, tendo a estudante obtido conceito APL. O resultado foi divulgado formalmente aos alunos e demais presentes. São recomendações da banca para a versão final: correções no documento e adequações. A aluna terá o prazo de 15 (quinze) dias para fazer as correções solicitadas pela banca e encaminhá-las ao Professor Orientador, com a finalidade de entrega definitiva do Trabalho de Conclusão de Curso ao Sistema de Bibliotecas da UFPR - SiBi. Eu, na qualidade de Presidente da Banca, lavrei a presente ata, que será assinada por mim e demais examinadores.

Prof. Dr. Paulo Eduardo Angelin

Profa. Dra. Silma Côrtes da Costa Battezzati

Profa. Dra. Helena Midori Kashiwagi da Rocha



Documento assinado eletronicamente por **PAULO EDUARDO ANGELIN, COORDENADOR DA CAMARA DO CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTAO IMOBILIARIA**, em 19/08/2024, às 13:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SILMA CORTES DA COSTA BATTEZZATI VALVERDE, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 19/08/2024, às 14:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **HELENA MIDORI KASHIWAGI DA ROCHA, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO**, em 19/08/2024, às 14:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida [aqui](#) informando o código verificador **6903987** e o código CRC **494508C2**.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ser meu alicerce, concedendo-me luz e sabedoria nos momentos difíceis. Expresso minha profunda gratidão à minha família, que foi a base sólida nesta jornada. Agradeço aos meus pais, Maeve Iurck e Edilson Brasil Silva, pelo incentivo para que eu cursasse a graduação e pelo cuidado dedicado ao meu filho, Erick Miguel, possibilitando-me frequentar as aulas.

Agradeço ao meu filho, Erick Miguel I.S.M., por me conceder o presente de ser mãe e por ser meu maior incentivo na luta por meus objetivos. Ao meu esposo, Rodrigo Santiago.V.I., minha eterna gratidão pelo apoio e conforto nos momentos de dúvida, e por me mostrar que sou capaz.

Agradeço também aos meus professores doutores do curso: Professoras Helena e Silma, Professores Ricardo, Maurício, Valdo e José, e ao meu orientador, Paulo, que me guiou com dedicação e paciência. Minha gratidão se estende a todos os meus colegas de curso. Em especial, gostaria de mencionar Pedro Messias Ribeiro, um colega que, infelizmente, não está mais conosco devido ao seu falecimento. Pedro, que era professor e possuía especialização em educação especial, foi fundamental na escolha do tema desta pesquisa. Seu apoio e incentivo foram cruciais para o início deste trabalho.

A todos que mencionei até aqui, deixo minha mais sincera gratidão.

RESUMO

O mercado de trabalho no setor imobiliário em Matinhos/PR apresenta relevância econômica e social significativa. Esta pesquisa analisa as condições de atendimento oferecidas a clientes surdos e as oportunidades de emprego para essa população. O objetivo principal é identificar as barreiras que dificultam a inclusão de pessoas surdas no setor imobiliário em Matinhos/PR. A pesquisa contribui para o desenvolvimento de um setor imobiliário mais inclusivo e acessível, promovendo a igualdade de atendimento e oportunidades. A pesquisa é conduzida em duas etapas principais. A primeira consiste em uma entrevista estruturada com o delegado regional do Conselho Regional de Corretores de Imóveis (CRECI), 6ª Região, de Matinhos – PR, para compreender a inclusão no setor educacional imobiliário. A segunda etapa envolve o envio de questionários às imobiliárias locais, visando coletar dados sobre a experiência de atendimento a clientes surdos, bem como a contratação de profissionais surdos. Os resultados indicam que, apesar dos esforços para melhorar a inclusão de surdos, ainda existem desafios a serem superados. As imobiliárias de Matinhos/PR apresentam variações na qualidade do atendimento prestado a clientes surdos. Algumas imobiliárias demonstram boas práticas inclusivas, como treinamentos específicos para os funcionários. No entanto, a maioria das imobiliárias ainda carece de políticas inclusivas robustas e de capacitação adequada para lidar com clientes surdos. Conclui-se que ainda há um caminho considerável a ser percorrido em relação à inclusão de surdos no setor imobiliário de Matinhos/PR. É essencial que as imobiliárias implementem práticas inclusivas e ofereçam capacitação adequada aos seus profissionais para garantir um atendimento de qualidade a todos os clientes, independentemente de suas condições.

Palavras-chave: Pessoas surdas. Setor imobiliário. Matinhos/PR.

ABSTRACT

The job market in the real estate sector in Matinhos/PR is of significant economic and social importance. This research analyzes the service conditions offered to deaf clients and the employment opportunities for this population. The main objective is to identify the barriers that hinder the inclusion of deaf people in the real estate sector in Matinhos/PR. The research contributes to the development of a more inclusive and accessible real estate sector, promoting equal service and opportunities. The research is conducted in two main stages. The first consists of a structured interview with the regional delegate of the Regional Council of Real Estate Brokers (CRECI), 6th Region, of Matinhos - PR, to understand inclusion in the real estate education sector. The second stage involved sending questionnaires to local real estate agents, with the aim of collecting data on the experience of serving deaf clients, as well as the hiring of deaf professionals. The results indicate that, despite efforts to improve the inclusion of deaf people, there are still challenges to be overcome. The real estate agents in Matinhos/PR vary in the quality of service provided to deaf clients. Some real estate agents demonstrate good inclusive practices, such as specific training for employees. However, most real estate agents still lack robust inclusive policies and adequate training to deal with deaf clients. We conclude that there is still a considerable way to go in terms of including deaf people in the real estate sector in Matinhos/PR. It is essential that real estate agents implement inclusive practices and provide adequate training for their professionals to guarantee quality service to all clients, regardless of their conditions.

Key words: Deaf people. Real estate sector. Matinhos/PR.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Legislações para a inserção de PcD no mercado de trabalho.....	32
---------------------------------------------------------------------------	----

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Interação das imobiliárias com clientes surdos.....	51
GRÁFICO 2 - Dificuldades identificadas pelas imobiliárias no atendimento a clientes surdos.....	52
GRÁFICO 3 - Recomendações das imobiliárias para aprimorar o atendimento a clientes surdos.....	53
GRÁFICO 4 - Oferecimento de suporte adicional ou capacitação em libras pelas imobiliárias para funcionários interessados em aprender.....	54
GRÁFICO 5 - Adaptação da documentação para clientes surdos.....	55
GRÁFICO 6 - Presença de profissionais qualificados em libras nas imobiliárias...	56
GRÁFICO 7 - Planos e iniciativas das imobiliárias para inclusão de pessoas surdas.....	57
GRÁFICO 8 - Contratação de profissionais surdos pelas imobiliárias.....	58
GRÁFICO 9 - Disponibilidade de suporte técnico e equipamentos específicos para profissionais surdos nas imobiliárias.....	58
GRÁFICO 10 - Planos das imobiliárias para ampliar a contratação de profissionais surdos.....	59

LISTA DE ABREVIATURAS

AIP	Alienação por Iniciativa Particular
CC	Closed Caption
CNAI	Cadastro Nacional de Avaliadores Imobiliários
COFECI	Conselho Federal de Corretores de Imóveis
CRECI	Conselho Regional de Corretores de Imóveis
DB	Decibéis
EAD	Educação a Distância
ENEM	Exame Nacional do Ensino Médio
FUNDAP	Fundação do Desenvolvimento Administrativo
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia Estatística
IFPB	Instituto Federal da Paraíba
INES	Imperial Instituto dos Surdos-Mudos
L1	Primeira Língua
L2	Segunda Língua
LFC	Linguagem Falada Completada
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
ONU	Organização das Nações Unidas
PcD	Pessoa com Deficiência
PNE	Pessoas com Necessidades Especiais
PR	Paraná
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TDAH	Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade
TEs	Tecnologias Educacionais
TTI	Técnico de Transações Imobiliárias

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	CONTEXTO E PROBLEMA.....	13
1.1.2	DESAFIOS E BARREIRAS NA REALIZAÇÃO DA PESQUISA.....	13
1.2	OBJETIVOS.....	14
1.2.1	Objetivo geral.....	14
1.2.2	Objetivo específico.....	14
1.3	JUSTIFICATIVA.....	15
2	AS LUTAS PELA EDUCAÇÃO DOS SURDOS AO LONGO DA HISTÓRIA.....	18
2.1	SURDEZ OU DEFICIÊNCIA AUDITIVA, COMPREENDENDO A DIFERENÇA.....	21
2.2	LIBRAS E OUTROS TIPOS DE COMUNICAÇÃO DOS SURDOS.....	24
3	POLÍTICAS PÚBLICAS UMA BREVE COMPREENSÃO	26
3.1	POLÍTICAS PÚBLICAS PARA PcD.....	27
3.1.2	Políticas públicas para PcD no mercado de trabalho.....	31
4	MERCADO DE TRABALHO PARA OS SURDOS.....	35
4.1	A VIDA PROFISSIONAL DOS SURDOS.....	36
5	REINVENTANDO O SETOR IMOBILIÁRIO: A INCLUSÃO DE TRABALHO E ATENDIMENTO AOS SURDOS.....	40
5.1	A INCLUSÃO DOS SURDOS NO MERCADO DE TRABALHO DE IMÓVEIS.....	40
5.2	ATENDIMENTO ESPECIALIZADO PARA OS SURDOS NO RAMO IMOBILIÁRIO.....	44
6	METODOLOGIA.....	46
7	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	48
7.1	Acessibilidade e educação para surdos na indústria imobiliária.....	48
7.1.1	Atendimento especializado para PcD na sede do CRECI da 6ª Região, em Matinhos – PR.....	48
7.1.2	Capacitação de profissionais surdos do setor imobiliário: uma análise das políticas educacionais.....	49

7.1.3	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB).....	50
7.1.4	Imobiliárias e comunidade surda: uma análise das experiências.....	51
7.1.5	Atendimento aos clientes surdos: interação e desafios.....	51
7.1.6	Barreiras encontradas pelas imobiliárias no atendimento a clientes surdos	52
7.1.7	Estratégias adotadas pelas imobiliárias para aperfeiçoar o atendimento a clientes surdos.....	53
7.1.8	Documentação acessível: adaptação de materiais para clientes surdos.....	55
7.1.9	Inclusão e acessibilidade nas imobiliárias: habilidades em LIBRAS e iniciativas para atendimento a clientes surdos.....	56
7.1.10	Mercado de trabalho imobiliário em Matinhos/PR: obstáculos na inclusão de pessoas surdas.....	58
	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	61
	REFERÊNCIAS.....	63
	APÊNDICE 1 - ROTEIRO DE ENTREVISTA/QUESTIONÁRIO.....	66
	APÊNDICE 2 - QUESTIONÁRIO GOOGLE FORMS PARA AS IMOBILIÁRIAS.....	67

1. INTRODUÇÃO

A inclusão social e profissional de pessoas surdas é um tema de inegável importância, cuja efetivação depende crucialmente de uma comunicação acessível e eficaz. No município de Matinhos, localizado no estado do Paraná, a inclusão desses indivíduos enfrenta desafios significativos, os quais não apenas refletem a escassez de oportunidades para os surdos como profissionais do setor imobiliário, mas também as dificuldades que enfrentam como consumidores ao lidar com imobiliárias.

A carência de profissionais habilitados em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e a falta de fiscalização das leis são algumas das barreiras identificadas. Este estudo tem como objetivo compreender as barreiras que obstaculizam a inclusão de pessoas surdas no setor imobiliário em Matinhos. Para isso, serão analisados o impacto decorrente da ausência de cursos de capacitação profissional na área imobiliária adaptados para surdos, bem como o impacto advindo da escassez de acessibilidade no atendimento prestado pelas imobiliárias. Ademais, serão propostas soluções visando à implementação de práticas inclusivas.

A metodologia empregada combina abordagens quantitativas e qualitativas, permitindo uma análise abrangente e detalhada das informações coletadas. As respostas obtidas são fundamentais para compreender a inclusão no setor educacional imobiliário, a percepção das imobiliárias sobre o atendimento inclusivo e avaliar a realidade do mercado de trabalho imobiliário para surdos na região, destacando os desafios enfrentados.

As oportunidades de emprego para surdos no setor imobiliário são limitadas, evidenciando a necessidade de medidas mais eficazes para promover a inclusão dessa população no mercado de trabalho. A falta de inclusão não apenas priva os surdos de oportunidades de trabalho e independência financeira, mas também restringe seu acesso a serviços essenciais, tais como aqueles disponibilizados pelo ramo imobiliário. Nesse contexto, torna-se premente identificar as raízes dessas barreiras e propor medidas que favoreçam uma inclusão e acessibilidade mais abrangentes para os surdos no setor imobiliário de Matinhos.

A criação de políticas inclusivas e a oferta de treinamentos específicos são passos essenciais para promover um ambiente de trabalho mais acessível e equitativo. Esta pesquisa reforça a importância de iniciativas voltadas para a inclusão e o fortalecimento das

oportunidades de emprego para surdos, destacando a necessidade de uma abordagem proativa por parte das empresas do setor imobiliário.

1.1 CONTEXTO E PROBLEMA

Observa-se que, no município de Matinhos, existem dificuldades e barreiras significativas para a inclusão de pessoas surdas, tanto como profissionais quanto como clientes do setor imobiliário. É compreensível que os surdos possam enfrentar preconceitos e serem rotulados como incapazes devido à sua deficiência. Ademais, há uma carência de fiscalização por parte dos órgãos superiores, como auditores fiscais, o que resulta no descumprimento da Lei de cotas para pessoas com deficiência, Lei n.º 8.213/91 (Brasil, 1991, seção 1), por parte das empresas.

Essas dificuldades não se restringem apenas aos surdos enquanto profissionais, mas também afetam sua experiência como clientes em imobiliárias. Esses indivíduos frequentemente enfrentam constrangimento ao não serem compreendidos e desconforto ao dependerem de alguém do seu círculo de convívio com conhecimento em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) para uma comunicação efetiva. A falta de profissionais qualificados para atender às necessidades dos surdos agrava ainda mais essa situação. Diante desse cenário, surge a seguinte questão: quais são as barreiras enfrentadas pelos surdos ao buscar atendimento e ao atuar como profissionais no setor imobiliário em Matinhos/PR?

1.1.2 DESAFIOS E BARREIRAS NA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

No início da pesquisa, o objetivo era explorar a situação dos surdos no mercado de trabalho em Matinhos/PR. O plano inicial era realizar entrevistas com pessoas surdas, para compreender sua experiência no mercado de trabalho, e avaliar se a inclusão estava realmente ocorrendo. No entanto, enfrentei dificuldades inesperadas, quando entrei em contato via *WhatsApp* com possíveis participantes surdos, todos recusaram participar das entrevistas, mesmo com a explicação de que suas imagens não seriam gravadas e que os nomes seriam mantidos em sigilo.

Em face dessa barreira, reformulei minha abordagem de pesquisa, considerando que os participantes talvez tenham se recusado a participar da entrevista presencial, por se

sentirem constrangidos. Sendo assim, optei por utilizar um questionário elaborado por meio do *Google Forms*, preservando o anonimato dos participantes e transmitindo uma maior segurança para responderem. O *link* do formulário foi divulgado em grupos de *WhatsApp* da comunidade surda, e no Facebook, apesar do esforço e tempo investidos, obtive apenas duas respostas, resultado que gerou insatisfação.

Diante desse segundo desafio, resolvi redirecionar o foco da pesquisa para explorar uma área diferente: a inclusão de pessoas surdas no mercado imobiliário. O novo objetivo foi a investigação do atendimento prestado nas imobiliárias a pessoas surdas, ou como profissionais na imobiliária, bem como a inclusão nos cursos de capacitação a distância oferecidos pelo CRECI (Conselho Regional de Corretores de Imóveis). A metodologia empregada na pesquisa, bem como seus respectivos resultados, está detalhada nos tópicos 6 e 7.

A primeira etapa da pesquisa consistiria em uma entrevista presencial semiestruturada com o delegado regional do CRECI (Conselho Regional de Corretores de Imóveis), 6ª Região, de Matinhos – PR. No entanto, devido à indisponibilidade de horário do delegado, a entrevista passou a ser estruturada, e as perguntas foram enviadas em forma de questionário via *WhatsApp*, ao qual o delegado prontamente respondeu. A segunda etapa da pesquisa, que envolveu o envio de questionários para as imobiliárias, revelou-se demorada. Foram enviados questionários a trinta imobiliárias; contudo, apenas quatro responderam, mesmo após múltiplos reenvio.

As reformulações realizadas durante a pesquisa, destacaram a importância de adaptar-se à realidade dos participantes e de buscar abordagens variadas para obter dados relevantes e valiosos. Como pesquisadora, essas barreiras e dificuldades proporcionaram uma nova perspectiva sobre a realidade, permitindo uma compreensão mais profunda das questões relacionadas à inclusão.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Compreender as barreiras que dificultam o acesso à inclusão de pessoas surdas no setor imobiliário em Matinhos/PR.

1.2.2 Objetivos específicos

Analisar o impacto da ausência de cursos de capacitação profissional do setor imobiliário, adaptados para os surdos em Matinhos/PR.

Identificar as barreiras que os surdos encontram ao buscar atuar como profissionais da área imobiliária no mercado de trabalho em Matinhos/PR.

Compreender o impacto da falta de profissionais qualificados em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) no atendimento imobiliário em Matinhos/PR.

Apresentar propostas para a implementação de práticas inclusivas nas imobiliárias, contemplando a contratação inclusiva e melhorias no atendimento aos clientes surdos em Matinhos/PR.

1.3 JUSTIFICATIVA

Os surdos, por diversas vezes, são pré-julgados como incapazes de realizar atividades do cotidiano e trabalhar, devido à sua deficiência, diante disso se resulta em grandes dificuldades para eles conseguirem uma vaga de emprego. A Lei de cotas para pessoas com deficiência, Lei n.º 8.213/91, determina que empresas com mais de cem funcionários devem preencher uma cota obrigatória de 2% a 5% de suas vagas com pessoas com deficiência (Brasil, 1991, seção 1), no entanto, na prática, é necessário um ajuste significativo da acessibilidade para que as empresas cumpram essa obrigação.

A forma de comunicação mais utilizada pelos surdos é a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), porém, muitos ouvintes não possuem conhecimento dessa linguagem, o que torna o processo de comunicação difícil. Atualmente, muitas escolas estão despreparadas para receber alunos surdos e poucas possuem intérpretes de LIBRAS. Um marco na educação inclusiva foi a adaptação da prova do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) para os surdos, que é gravada em LIBRAS, proporcionando acessibilidade e oportunidades para que os surdos possam ingressar na faculdade.

A inclusão no mercado de trabalho oferece aos surdos a possibilidade de uma vida com autonomia. Muitos acabam morando com familiares devido à falta de sustento próprio, ao passo que, ao obterem uma colocação no mercado de trabalho, encontram novas oportunidades e possibilidades. O mercado de trabalho está em constante expansão no município de Matinhos, onde grandes empresas estão se estabelecendo na região, trazendo

consigo novas oportunidades de emprego, tanto temporárias quanto fixas.

Isso também se aplica ao ramo imobiliário, que está em constante crescimento. O município é atraente para o turismo devido às suas belas praias e belezas naturais, o que tem levado ao aumento do número de imobiliárias atuando na região. Consequentemente, há uma demanda por profissionais da área imobiliária qualificados. Os surdos enfrentam dificuldades ao alugar ou comprar imóveis, pois muitos estabelecimentos comerciais não estão preparados para recebê-los. Caso os surdos tenham alguma dúvida, não conseguem se comunicar devido à falta de funcionários que possuam conhecimento em LIBRAS.

Diante disso, faz com que eles precisem estar acompanhados por um familiar ou amigo para que a comunicação seja possível, gerando constrangimento e desconforto para o surdo, devido à dependência de outra pessoa para ser compreendido. Com profissionais qualificados e conhecimento em LIBRAS, essa situação poderia ser evitada, gerando satisfação para ambas as partes. Desconhece-se a existência de alguma imobiliária com inclusão para surdos no município de Matinhos. Isso levanta questionamentos sobre a falta de estabelecimentos com essa inclusão, tanto no atendimento quanto na contratação de profissionais surdos. Esta pesquisa procura elucidar quais são os motivos que dificultam a falta dessa inclusão, fornecendo respostas que possam contribuir para um cenário diferente no futuro.

Para elaborar uma análise mais detalhada sobre o tema, é essencial considerar não apenas os desafios históricos que moldaram o desenvolvimento da educação para a comunidade surda, mas também outros fatores cruciais que influenciam o contexto atual. Dessa forma, busca-se ampliar a compreensão sobre os elementos que ainda dificultam a inclusão efetiva dessas pessoas, permitindo uma abordagem mais holística e fundamentada na proposição de soluções futuras.

Assim, no Capítulo 2, realizou-se um resgate histórico das lutas e conquistas pela educação, ressaltando os principais movimentos e barreiras enfrentadas. A partir dessa base histórica, podemos direcionar nosso olhar para os fatores específicos que ainda dificultam a inclusão desses indivíduos no mercado de trabalho, com o intuito de propor soluções eficazes para um futuro mais inclusivo.

No Capítulo 3, foi imprescindível sintetizar o conceito de políticas públicas e detalhar as políticas públicas voltadas para pessoas com deficiência (PcD), abordando especificamente aquelas direcionadas ao mercado de trabalho para PcD.

O Capítulo 4 discute o mercado de trabalho para os surdos, trazendo dados relevantes

ao longo da história. Também foi importante abordar a vida profissional dos surdos, com relatos significativos que fundamentam a teoria apresentada.

No Capítulo 5, foi discutida a inclusão dos surdos no mercado de trabalho imobiliário, destacando a inovação de uma imobiliária que oferece atendimento especializado para esse público. No Capítulo 6, foram descritas as metodologias utilizadas na pesquisa, e no Capítulo 7 foram apresentados os resultados e discussões.

2. AS LUTAS PELA EDUCAÇÃO DOS SURDOS AO LONGO DA HISTÓRIA

Ao descrever a luta dos surdos na história, é importante começar pela questão da educação, de acordo com Santos e Sofiato (2019), em 1857, os surdos no Brasil começaram a receber educação formal com a fundação do Imperial Instituto dos Surdos-Mudos por Ernest Huet, um professor surdo francês. A aprovação do projeto e a determinação para inspecionar o funcionamento do instituto foram feitas por Dom Pedro II. Inicialmente, o instituto era público-privado, mas em 1867 tornou-se definitivamente uma instituição pública.

O curso tinha duração de seis anos, com ênfase na aprendizagem agrícola, leitura, escrita, aritmética, geometria, história, geografia, além do ensino da língua portuguesa, francês e doutrina cristã. Segundo as autoras, o instituto valorizava o desenvolvimento da linguagem oral dos alunos por meio de disciplinas de articulação artificial e leitura labial. Esse método de ensino era oferecido para ambos os gêneros.

Embora o uso da linguagem de sinais não fizesse parte do currículo oficial, havia evidências de sua utilização no cotidiano da escola e sua importância na comunicação dos surdos. A educação dos surdos no Brasil teve influências alemãs, que adotavam o método oral, e francesas, que adotavam o método combinado, sendo este último predominante. Em 1868, uma inspeção no instituto revelou que ele estava funcionando apenas como um abrigo em vez de uma instituição de ensino efetiva.

As primeiras iniciativas educacionais surgiram de médicos que buscavam tratamento para a surdez e estavam associadas à caridade. Ainda segundo as autoras, quem assumiu a direção do instituto foi o Dr. Tobias Rabello Leite o qual defendeu diversos propósitos em relação aos surdos, incluindo a falta de eficiência do ensino oferecido, a importância de ensinar algum ofício para que pudessem ser úteis e se integrar à sociedade, a formação de cidadãos úteis, o uso do ensino intuitivo e a importância da linguagem escrita para os alunos surdos, embora a linguagem de sinais fosse usada de maneira informal.

Após alguns anos, o instituto passou por uma grande transformação, com redução das disciplinas e foco no ensino profissional. Foram criadas oficinas, como a de sapateiro e de encadernação. No ensino da língua portuguesa, foi preservado o uso natural das frases e evitado o uso de figuras, pois a dificuldade dos surdos em formar frases estava sendo relacionada ao uso da linguagem de sinais. Em 1875, o diretor do instituto reconheceu a importância do uso da linguagem de sinais.

Nos anos seguintes, o número de alunos no instituto cresceu, houve mudança de prédio e o tempo de curso foi aumentado. Nesse mesmo ano, foi publicado um artigo que marcou a

constituição da língua de sinais nacional, intitulado "*Iconographia dos Signaes dos Surdos-Mudos*" por Flausino da Gama. Conclui-se, portanto, que o uso informal da linguagem de sinais no instituto foi de suma importância para a base da educação dos surdos.

Um acontecimento histórico indiscutível foi o Congresso de Milão em 1880, que debateu a melhor forma de ensinar os surdos: o oralismo puro ou o uso da língua de sinais. Na votação, o método de oralismo puro saiu vencedor, resultando na proibição da língua de sinais e estabelecendo o ensino exclusivamente oral para os surdos. Nas atas do Congresso de Milão, muitas pessoas indicaram que os surdos não tiveram oportunidade de discutir e debater a educação que lhes diz respeito, o que tornou a decisão desigual.

Segundo Machado e Rodrigues (2021), é importante examinar os “porões” da história da educação de surdos para melhor compreender os desafios e acontecimentos dessa comunidade. Os autores criticam a falta de acesso ao documento original do encontro e repetem a "verdade" que pode prejudicar a história no campo da educação de surdos. Eles insistem que esse encontro se tornou um “lugar de memória” que originou uma narrativa desenvolvida na oposição entre a língua de sinais e língua oral, o que acaba vitimizando os surdos e pode criar divisões na identidade surda.

Os autores argumentam que a leitura da literatura convencional desafia alguns fatos estabelecidos, como a suposta proibição da língua de sinais no ensino de surdos, o acordo unânime em apoiar o sistema oral puro e a resistência apenas aos surdos no século vinte. Eles enfatizam a necessidade de destruir este "monumento" e reexaminar o "documento-memorial" para entender melhor o impacto das decisões tomadas no Congresso de Milão. Ressaltam a necessidade de explorar novas possibilidades de interpretação da história da educação de surdos e compreender a riqueza inexplorada do "livro-memorial". Segundo Strobel, citado por Machado e Rodrigues (2021), as histórias sobre surdos podem ser divididas em três categorias:

1. "Revelação cultural": Nesta fase, os povos surdos não enfrentavam problemas com relação à educação. A maioria dos surdos dominava a escrita, e há evidências de que antes do Congresso de Milão havia muitos escritores, artistas, professores e outros surdos bem-sucedidos. 2. "Isolamento cultural": Após o Congresso de Milão em 1880, ocorreu uma fase de isolamento da comunidade surda devido à proibição do uso da língua de sinais na educação dos surdos. Nessa fase, as comunidades surdas resistiram à imposição da língua oral. 3. "Despertar cultural": A partir dos anos 60, teve início uma nova fase de renascimento e aceitação da língua de sinais e da cultura surda, após muitos anos de opressão por parte dos ouvintes (Strobel *apud* Machado e Rodrigues, 2021, p.05).

Em 1960, William Stokoe escreveu uma tese argumentando que o oralismo não derrota a língua de sinais e que ambos podem ser entendidos individualmente. Para apoiar sua afirmação, ele desenvolveu um sistema de linguagem abrangente e estabeleceu um sistema para

linguagem de sinais. Stokoe é considerado o "pai da língua de sinais". Segundo Machado, Rodrigues e Vieira (2019), em 1900, em Paris, ocorreu um congresso de extrema importância para a comunidade surda: o Congresso Internacional para Estudo das Questões de Educação e Assistência de Surdos.

Esse congresso foi significativo por trazer a reflexão sobre a assistência para a educação de surdos após duas décadas anos de Milão, buscando colaboração profissional e sua independência. O evento teve duas seções distintas, uma para ouvintes e outra para surdos, o que marcou uma transição de foco para a educação. Ladreit de Lacharrière lidera o departamento de escuta e apoia o método oral, buscando aprimorar o diálogo com foco na pesquisa da escuta para possibilitar o ensino oral, e há a ideia de disponibilizar a língua de cada país em um, o que resultou em críticas à linguagem gestual.

A seção dos surdos revelou o desejo de retomar o uso da linguagem de sinais nas instituições de ensino, em conjunto com o método oral. Eles reivindicavam uma educação que levasse em consideração as particularidades dos surdos, oferecendo diferentes oportunidades de trabalho e permitindo que eles atuem como professores. Vinte resoluções que refletem a organização e o poder dos surdos foram apresentadas ao público.

Ambos os lados concordaram que o Ministério da Educação deveria supervisionar as instituições educacionais para surdos, acabar com a ajuda religiosa e enfatizar a importância da educação como resposta às necessidades dos surdos. Algumas soluções são muito importantes até hoje para os surdos, como: Problemas sistemáticos na educação: buscar a valorização da língua de sinais e do bilinguismo que permitam a participação plena do surdo; Educação e inserção profissional:

O Congresso de Paris defendeu o papel da educação dos surdos, com sua vida profissional e sua independência, mas persistem as dificuldades da oportunidade para chegarem ao trabalho, não se limitando ao subemprego. Capacitar surdos para ensinar ainda é um desafio, exigindo habilidades além da área de LIBRAS, como questões éticas e formação cognitiva; Cidadania e política: demonstrar a necessidade de os governos tratarem os surdos com igualdade, reconhecendo-os como cidadãos.

A escola se apresenta como um espaço de educação comunitária, que pode promover o diálogo e a superação do preconceito. A participação política dos surdos hoje desperta esperanças e questionamentos sobre sua cidadania. Por fim, os autores enfatizam a necessidade de incluir mais pessoas na análise da decisão da seção de surdos do Congresso de Paris, trazendo uma compreensão mais ampla do assunto e permitindo que a discussão continue no presente atual.

A autora Strobel (2009) ressalta a falta de registros históricos que representem a voz e a perspectiva dos surdos, índios e escravos. Ela afirma que, mesmo após uma queda significativa na educação dos surdos após a Conferência de Milão, os surdos estão se unindo e lutando por seus direitos. Essa afirmação corrobora com os autores já citados, reforçando a importância de conhecer o passado para entender a situação atual. Além disso, Strobel traz dois conceitos relevantes: o "povo surdo" e a "comunidade surda":

O povo surdo é grupo de sujeitos surdos que têm costumes, história, tradições em comuns e pertencentes às mesmas peculiaridades, ou seja, constrói sua concepção de mundo através da visão. A comunidade surda, na verdade não é só de surdos, já que tem sujeitos ouvintes junto, que são família, intérpretes, professores, amigos e outros que participam e compartilham os mesmos interesses em comuns em uma determinada localização que podem ser as associações de surdos, federações de surdos, igrejas e outros (Strobel, 2009, p. 06).

A autora menciona dois importantes professores surdos que deixaram uma marca significativa na história. O primeiro é Ferdinand Berthier, nascido em 1803 na França, que fundou a primeira associação para surdos, servindo de inspiração para a criação de outras ao redor do mundo. Berthier defendeu a identidade e a cultura surda, além da linguagem de sinais, e escreveu diversos artigos e livros sobre o tema, incluindo a biografia de L'Épée.

Ele foi o criador da primeira organização social para surdos em Paris e a primeira pessoa surda a receber o prêmio da Legião de Honra. O segundo professor mencionado é Pierre Pélissier, que era professor e poeta na Instituição Imperial de Paris. Ele criou um manual de sinais chamado "Iconografia de Sinais", que posteriormente foi recriado por Flausino de Gama, um surdo brasileiro. A autora incentiva a continuação da pesquisa sobre professores surdos importantes na história da educação, ressaltando que muitos deles não foram devidamente registrados.

Em conclusão, a história cultural do povo surdo é construída por meio de uma variedade de fontes, metodologias e registros. Ambos contribuem para uma compreensão ampla e precisa, preservando a memória da história dos surdos e possibilitando que suas experiências sejam transmitidas e valorizadas pelas gerações futuras.

2.1 SURDEZ OU DEFICIÊNCIA AUDITIVA, COMPREENDENDO A DIFERENÇA

Segundo as autoras Bisol e Valentini (2011), a resposta para a pergunta "surdez ou deficiência auditiva" depende da perspectiva de análise escolhida. Sob a perspectiva orgânica, esses termos são sinônimos que descrevem diferentes graus de perdas auditivas.

Perda de grau leve: A palavra é percebida pelo indivíduo apesar da perda de alguns fonemas. Perda moderada: A utilização de prótese auditiva e acompanhamento fonoaudiológico são necessários para suprir dificuldades de comunicação e aprendizagem. Perda severa ou profunda: Não há compreensão da palavra sem fazer o uso da prótese auditiva ou, em alguns casos, do implante coclear (Bisol, Valentini, 2011, p.01).

No entanto, de acordo com as autoras existe uma perspectiva histórica e cultural da surdez que difere da abordagem orgânica.

De acordo com Soleman e Bousquat (2021) existe duas concepções centrais no debate sobre a surdez e deficiência auditiva:

A orgânico-biológica, pautada na medicina e na habilitação ou reabilitação do aparelho auditivo, aprendizagem das habilidades auditivas e o desenvolvimento de uma linguagem auditivo-oral com vistas à comunicação por meio da oralidade e da fala, e a concepção socioantropológica, que considera a particularidade linguística e cultural da surdez, valorizando o desenvolvimento da linguagem visuo-gestual, a comunicação por meio da língua de sinais e o bilinguismo (Soleman, Bousquat, 2021, p.03).

Ainda segundo as autoras Bisol e Valentini (2011) os surdos se veem como uma comunidade com cultura, história, arte, literatura e uma linguagem própria. Eles não se consideram deficientes auditivos, têm orgulho de sua identidade surda e buscam uma pedagogia específica para a educação de crianças surdas.

De acordo com Wu (2021), a Profa. Dra. Gladis Perlin, uma especialista brasileira em surdez, identifica sete tipos de identidades surdas que ilustram a diversidade e complexidade da experiência surda. São eles:

1. Identidades surdas ou políticas: surdos com essa identidade preferem conviver com outros surdos, rejeitam a oralização e frequentam associações. Eles se inserem na comunidade surda e consomem conteúdos com intérpretes/tradutores de LIBRAS e *Closed Caption* (CC)/legenda;

2. Identidades surdas híbridas: Surdos com essa identidade são indivíduos que nasceram ouvintes, mas perderam a audição devido a problemas de saúde ou hereditariedade. Eles aprendem a LIBRAS e gradualmente se integram à comunidade surda, utilizando serviços de intérpretes/tradutores de LIBRAS e CC;

3. Identidades surdas flutuantes: Surdos com essa identidade são oralizados, capazes de falar e escrever. Eles não têm contato com a cultura surda, interagem com outros surdos e optam por uma identidade ouvinte dentro da comunidade ouvinte. Eles não utilizam serviços de intérpretes/tradutores de LIBRAS e CC;

4. Identidades surdas embaçadas: surdos com essa identidade não aprenderam nem o português nem a LIBRAS devido à falta de orientação familiar. Isso dificulta a comunicação

com ouvintes e surdos, e eles não estão inseridos em nenhuma comunidade. Acabam se comunicando por meio de mímicas;

5. Identidades surdas de transição: surdos com essa identidade cresceram na comunidade ouvinte, são oralizados, mas em algum momento de suas vidas conhecem a comunidade surda e se interessam por ela. Eles adotam a LIBRAS, porém não abandonam completamente o oralismo;

6. Identidades surdas de diáspora: surdos com essa identidade se deslocam de regiões, estados ou países diferentes, entrando em contato com surdos de outras origens e línguas de sinais distintos. Isso amplia sua bagagem cultural e conhecimento;

7. Identidades intermediárias: surdos com essa identidade são oralizados e possuem fluência tanto na Língua Portuguesa quanto na LIBRAS. Eles podem se integrar tanto à comunidade ouvinte quanto à comunidade surda e escolhem não utilizar serviços de intérpretes/tradutores de LIBRAS e CC, dependendo de sua preferência.

Ainda segundo a autora, é importante ressaltar que cada pessoa surda possui uma trajetória única e uma identidade particular, podendo transitar entre diferentes grupos e comunidades ao longo de suas vidas. O respeito pela escolha individual e pela diversidade é fundamental para garantir a inclusão e igualdade de oportunidades para todos os surdos na sociedade.

Por outro lado, de acordo com Bisol e Valentini (2011), os deficientes auditivos não se identificam com essa cultura e história, muitas vezes, eles se esforçam para esconder sua condição auditiva, o que gera desconforto e pode levar a preconceito e discriminação. A diferença entre surdos e deficientes auditivos é visível na maneira como são percebidos socialmente, um surdo não passa despercebido em um local de trabalho ou sala de aula, pois se comunica por meio da linguagem de sinais e, às vezes, precisa de um intérprete de LIBRAS, por outro lado, o deficiente auditivo só é identificado pelo uso de prótese auditiva ou pela dificuldade na fala.

Embora as próteses auditivas sejam recursos adicionais que auxiliam na melhora da comunicação, elas não resolvem todas as dificuldades enfrentadas pelos usuários, a eficácia do uso desses aparelhos depende de vários fatores, como o tipo de perda auditiva, momento em que ocorreu, qualidade do aparelho, adequação à perda auditiva e às características do indivíduo, regulagem, manutenção e o trabalho de adaptação realizado com fonoaudiólogos na reabilitação auditiva.

Em conclusão, o debate sobre surdez e deficiência auditiva envolve diferentes percepções: a perspectiva socioantropológica considera a questão histórica e cultural,

valorizando a identidade e a comunidade surda. Por outro lado, a abordagem orgânica-biológica ou orgânica baseia-se na medicina, buscando a reabilitação ou habilitação com o uso de aparelhos auditivos e levando em consideração os graus de perda auditiva. É essencial diferenciar essas abordagens para compreender as experiências de vida, comunicação e percepção social desses indivíduos. A surdez não deve ser vista apenas como uma deficiência a ser corrigida ou superada, mas como uma forma legítima de ser e de se comunicar.

2.2 LIBRAS E OUTROS TIPOS DE COMUNICAÇÃO DOS SURDOS

De acordo com Alves e Frassetto (2015), a perda auditiva é um problema sensorial que afeta a percepção e detecção de sons, resultando em dificuldades no desenvolvimento do indivíduo nas áreas social, intelectual, emocional e linguística. No entanto, o reconhecimento da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) como língua oficial dos surdos trouxe uma mudança significativa para as comunidades surdas. É importante ressaltar que a língua de sinais não é universal, cada país possui sua própria língua de sinais, que também sofre influências culturais e regionais.

A LIBRAS é reconhecida como um meio legal de comunicação e expressão, possuindo uma estrutura gramatical própria baseada em um sistema linguístico visual-motor. O acesso a essa língua tornou-se um direito dos surdos, proporcionando inclusão para esses indivíduos, que, mesmo com perda auditiva, conseguem compreender e interagir com o mundo por meio de experiências visuais. Ainda segundo as autoras, um estudo realizado por Quadros (1997b), evidenciou que:

Um estudo realizado sobre a aquisição da linguagem em crianças surdas, filhos de surdos, Quadros (1997b) concluiu que, por ter acesso a uma língua espaço-visual e à sua função linguística desde o nascimento, estas crianças desenvolvem a linguagem sem deficiências, favorecendo assim a comunicação (Alves, Frassetto *apud* Quadros, p. 02, 2015).

Em conclusão as autoras ressaltam que é fundamental destacar que a linguagem desempenha um papel essencial na socialização e no desenvolvimento cognitivo da criança surda. A família exerce um papel significativo ao oferecer suporte e introduzir o contato precoce com a língua de sinais e a comunidade surda. Essa interação é crucial para a rápida aquisição da língua e para o desenvolvimento da criança, permitindo que ela construa sua realidade social, perceba diferentes formas de comunicação e aprenda a conviver com as diferenças. Dessa forma, a criança surda supera as barreiras impostas pela surdez e promove seu desenvolvimento natural como indivíduo.

De acordo com Toffolo, Bernardino, Vilhena e Pinheiro (2017), a recente Política Nacional de Educação para a população com deficiência auditiva, regulamentada por lei no Brasil em 2002, 2005 e 2008, estabelece o ensino bilíngue como princípio orientador. Isso significa que os surdos têm o direito de serem educados tanto na Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), como primeira língua (L1), quanto no português escrito, como segunda língua (L2). Essa proposta é um avanço na educação dos surdos, mas enfrenta problemas na sua efetiva implementação. Embora a proposta bilíngue seja amplamente aceita, enfrenta questionamentos sobre como é praticada nas escolas e como o português é ensinado como L2. Ainda de acordo com os autores, existem outras abordagens de ensino como:

1. Oralidade e leitura labial: a oralidade refere-se à habilidade da pessoa surda de se expressar oralmente, adquirida por meio do aprendizado da articulação das palavras e leitura labial. O uso de próteses auditivas e sessões fonoaudiológicas também contribui para a autonomia na comunicação com pessoas ouvintes. Essa abordagem difere do oralismo histórico, que buscava "recuperar" os surdos por meio do ensino da fala e proibição dos sinais;

2. Educação bilíngue: o oralismo foi amplamente criticado e substituído por novas propostas, como a educação bilíngue, que busca a integração harmoniosa entre a língua de sinais e a língua portuguesa. A educação bilíngue reconhece a importância da língua de sinais como língua natural dos surdos e a língua portuguesa como segunda língua;

3. Leitura labial e Linguagem Falada Completada (LFC): A LFC, conhecida como *Cued Speech*¹, utiliza sinais manuais próximos à boca para complementar a leitura labial, facilitando a percepção dos fonemas. A combinação da leitura labial com a LFC auxilia na compreensão de fonemas com articulações semelhantes, mas com contrastes visuais diferentes. Em conclusão, os autores destacam a importância de investir na comunicação alternativa além da LIBRAS como uma maneira de compensar a limitação auditiva.

¹ Discurso orientado

3. POLÍTICAS PÚBLICAS, UMA BREVE COMPREENSÃO

De acordo com Souza, Batista e Helal (2022), a implementação de políticas públicas ocorre de diferentes formas, sendo as abordagens "*top-down*"² e "*bottom-up*"³ as principais. Na perspectiva "*top-down*", a implementação é vista como o resultado de um plano preestabelecido, enfatizando a correção de falhas na aderência aos objetivos por meio de estudos, monitoramento rigoroso e controle hierárquico. Por outro lado, na abordagem "*bottom-up*", o foco está na observação da implementação real, levando em consideração as influências dos atores envolvidos e as pressões enfrentadas.

Nesse contexto, busca-se adaptar a política formulada à realidade local. A partir da década de 1980, a abordagem "*bottom-up*" ganhou destaque, ressaltando o papel de burocratas e redes de atores na configuração da implementação. O debate entre essas perspectivas deu origem a modelos que combinam elementos de ambas. Alguns desses modelos abrangem várias fases do ciclo de políticas públicas, incorporando ambiguidade e conflitos na formulação como influências na capacidade de implementação local. Outros se concentram nos processos decisórios da implementação, incluindo a formação de coalizões.

Segundo Trevisan e Bellen (2008), a década de 1980 testemunhou um aumento significativo nos estudos de políticas públicas, motivado por três fatores. Inicialmente, nos anos 1970, o foco estava em arranjos institucionais, como descentralização, participação e transparência. Posteriormente, houve um redescobrimto da agenda de políticas municipais e descentralização. Além disso, mesmo após o fim do período autoritário, os desafios na implementação de políticas sociais eficazes persistiram, estimulando pesquisas sobre o assunto.

A desconfiança em relação ao Estado impulsionou um interesse crescente nas condições para a efetividade da ação pública. A expansão da discussão sobre políticas públicas no Brasil trouxe consigo desafios. Entre eles, destaca-se a baixa acumulação de conhecimento, a proliferação horizontal de estudos de caso, a falta de metodologias robustas e uma compreensão aprofundada dos resultados das políticas. Embora a atenção tenha se voltado para a sociedade civil nos anos 1990, a questão das políticas públicas enfrentou obstáculos em sua evolução.

Na América Latina, durante os anos 1990, a avaliação de políticas públicas tornou-se fundamental para a reforma do setor público, visando aumentar a eficiência e a transparência. As reformas foram influenciadas por dois propósitos centrais: contenção de gastos públicos e

² De cima para baixo

³ De baixo para cima

promoção da provisão privada de serviços. Essa evolução refletiu as mudanças nas demandas políticas e administrativas, bem como a influência da nova administração pública, que transformou a avaliação em um componente crucial das políticas e reformas governamentais.

Os autores afirmam que o renascimento e o crescimento do campo das políticas públicas no Brasil refletem as mutações que ocorreram tanto na esfera social como na governamental. A evolução das funções de avaliação, que transitou do simples fornecimento de informações até alcançar a legitimação, oferece uma perspectiva clara sobre como a abordagem da avaliação se tem moldado para fazer frente aos desafios do momento. Paralelamente, ajustes metodológicos, como a implementação da metodologia do marco lógico, têm contribuído para consolidar a base da prática avaliativa.

No entanto, é importante ressaltar que a evolução em questão não ocorre de maneira linear. À medida que a nova administração pública se depara com questionamentos sobre a sua natureza participativa, a avaliação de políticas também se depara com desafios relacionados à *accountability*⁴ e à inclusão da sociedade no processo. Nesse contexto, à medida que o campo das políticas públicas continua a progredir, a avaliação desempenha um papel essencial ao buscar abordagens inovadoras e inclusivas, com o objetivo de assegurar que as políticas públicas alcancem os seus objetivos dentro de um contexto democrático em constante evolução.

Em conclusão, o campo das políticas públicas no Brasil encontra-se em evolução contínua, adaptando-se às transformações na esfera social e governamental. A avaliação das políticas desempenha um papel vital nesse processo, buscando estratégias inovadoras e inclusivas com o propósito de assegurar que tais políticas atinjam seus objetivos em um ambiente democrático em constante mutação.

3.1 POLÍTICAS PÚBLICAS PARA PcD

Segundo Gaspardo (2014), a Constituição Federal de 1988 representou um marco significativo na promoção dos direitos individuais e socioeconômicos no Brasil. Dentre esses direitos, destaca-se o direito à inclusão das pessoas com deficiência em diversos setores, como educação, lazer, saúde, mobilidade urbana, cultura e trabalho. As políticas públicas desempenham um papel crucial na concretização desses direitos.

Isso implica que o Estado tem a obrigação constitucional de assegurar que as pessoas com deficiência tenham igualdade de acesso a serviços e oportunidades em todas as esferas da

⁴ Responsabilidade

vida. Essa responsabilidade se reflete em diversas políticas públicas específicas, cujo propósito é eliminar as barreiras que dificultam a participação plena das pessoas com deficiência na sociedade.

Ainda segundo o autor, historicamente, as instituições da sociedade civil desempenharam um papel fundamental na proteção dos direitos das pessoas com deficiência, especialmente a partir da década de 1990, quando o aparato estatal brasileiro passou por reformas significativas. Nesse período, houve uma busca por reduzir o tamanho do Estado, diminuir o déficit fiscal e aumentar a eficiência, o que resultou na privatização de empresas estatais e na transferência da execução de serviços públicos e políticas sociais para instituições do terceiro setor.

Corroborando Gaspardo (2014), de acordo com Fundap (1999), em 1990, o Brasil implementou um projeto de reforma governamental, delineado no Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, em resposta aos desafios impostos pela globalização da economia e à crise que afetou o Estado; a globalização trouxe consigo a necessidade de competir internacionalmente e garantir a proteção dos cidadãos contra desigualdades econômicas. A crise do Estado manifestou-se em três dimensões interconectadas:

a) Crise Fiscal: Caracterizada pelo declínio da confiança no Estado e pelo desequilíbrio das finanças públicas, resultando em déficits crescentes; b) Crise do Modo de Intervenção do Estado: Muitos países em desenvolvimento viram seus modelos de industrialização por substituição de importações esgotados, exigindo uma revisão das intervenções estatais na economia; c) Crise do Modelo Burocrático de Gestão Pública: Marcada por custos elevados e qualidade insuficiente dos serviços públicos (FUNDAP, 1999, p.03).

A reconstrução do Estado buscou alcançar os seguintes objetivos:

a) Recuperação da Poupança Pública: Visa superar o déficit fiscal e restaurar a saúde financeira do Estado; b) Redefinição das Funções do Estado: Inclui a redução do tamanho do Estado e de sua força de trabalho, por meio de privatização, terceirização e "publicização" de atividades; c) Redução da Interferência Estatal: Compreende a desregulação e reformas econômicas orientadas para o mercado, visando à competitividade internacional; d) Aumento da Governança do Estado: Significa tornar a implementação de políticas públicas mais eficiente e alinhada com a sociedade, por meio do ajuste fiscal e da adoção da administração pública gerencial (FUNDAP, 1999, p.03,04).

A reforma do Estado no Brasil engloba quatro processos interligados que buscam transformar a atuação governamental. Primeiramente, ocorre a redefinição das funções do Estado, com o intuito de reduzir o tamanho do governo e sua força de trabalho. Isso é feito por meio de programas de privatização, terceirização e "publicização" de serviços. Em segundo lugar, a reforma visa a diminuição da interferência estatal, incluindo desregulação e reformas econômicas orientadas para o mercado, com o objetivo de promover a competição internacional.

O terceiro processo envolve o aumento da governança do Estado, que compreende o ajuste fiscal e a implementação da administração pública gerencial. Esse modelo enfatiza a eficiência e o controle de resultados na gestão pública. Por último, a reforma também redefine o papel do Estado, transformando-o de um produtor direto de bens e serviços em um promotor e regulador do desenvolvimento econômico e social (FUNDAP, 2014).

Além disso, segundo o autor, o projeto de reforma do Estado estabelece uma distinção entre os setores de atuação estatal com base na natureza de suas atividades. O núcleo estratégico abrange os três Poderes e o Ministério Público, sendo responsável por decisões estratégicas, formulação de leis e políticas públicas. As atividades exclusivas do Estado englobam funções como regulamentação, fiscalização e fomento, que apenas o Estado pode executar.

Por outro lado, os serviços não exclusivos do Estado compreendem atividades realizadas tanto pelo governo quanto pelo setor privado e pelo terceiro setor, principalmente nas áreas sociais, culturais, ambientais e de pesquisa científica. Por fim, os bens e serviços para o mercado referem-se a atividades econômicas com fins lucrativos, conduzidas por empresas estatais nos setores produtivo ou financeiro. Esses processos e distinções refletem uma transformação significativa no papel e nas funções do Estado brasileiro, visando uma abordagem mais eficiente e orientada para o mercado, ao mesmo tempo em que mantém seu compromisso com a promoção e regulamentação do desenvolvimento econômico e social.

Em conclusão, o autor afirma que a reforma do Estado no Brasil é uma resposta à globalização e à crise fiscal, envolvendo a redefinição das funções e da governança estatal. Busca equilibrar as contas públicas, reduzir o tamanho do Estado, promover a competição e aprimorar a eficiência na implementação de políticas públicas. O projeto representa um marco na transformação do papel do Estado, que deixa de ser um produtor direto de bens e serviços para se concentrar na promoção e regulação do desenvolvimento econômico e social. Um evento que contribuiu para a evolução na abordagem do Estado em relação ao seu papel na sociedade, foi a assinatura da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Segundo Gaspardo (2014), a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência em 2009, foi um marco extremamente importante. Esta convenção tem como objetivo promover, proteger e assegurar os direitos humanos e liberdades fundamentais das pessoas com deficiência. A Convenção estabelece princípios gerais, como a plena participação e inclusão na sociedade, igualdade de oportunidades e acessibilidade.

A Convenção também impõe ao Estado a obrigação de adotar medidas apropriadas para garantir a inclusão social das pessoas com deficiência em diversas áreas, como transporte,

comunicação, saúde, habilitação e reabilitação, educação inclusiva e direitos políticos. Para implementar esses direitos no Brasil, foi criado o "Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência", também conhecido como "Plano Viver sem Limite", por meio de um decreto presidencial em 2011. Esse plano envolve a colaboração entre a União, estados, Distrito Federal, Municípios e a sociedade civil (Gaspardo, 2014).

Corroborando Gaspardo (2014), de acordo com Corrêa (2019), a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência foi adotada em 13 de dezembro de 2006, na ONU, após quatro anos de elaboração de um texto com 50 artigos. Essa convenção surgiu da necessidade de criar um instrumento amplo e abrangente para proteger os direitos e a dignidade das pessoas com deficiência (PcD).

De tal extenso preâmbulo que faz menção a diversos direitos e princípios tratados nos seus 50 artigos, extrai-se a alusão à universalidade, indivisibilidade, interdependência e inter-relação de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais, bem como à necessidade de garantia de que todas as pessoas com deficiência os exerçam na plenitude, sem discriminação (Corrêa, 2019, p.129).

Os princípios fundamentais da Convenção são os seguintes:

- a) Respeito pela dignidade inerente, autonomia individual, incluindo a liberdade de fazer escolhas, e independência das pessoas com deficiência.
- b) Não discriminação.
- c) Plena e efetiva participação e inclusão na sociedade.
- d) Respeito pela diferença e aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana.
- e) Igualdade de oportunidades.
- f) Acessibilidade.
- g) Igualdade entre homens e mulheres.
- h) Respeito pelo desenvolvimento das capacidades das crianças com deficiência e pelo direito dessas crianças de preservar sua identidade (Corrêa, 2019, p.134).

A discussão sobre o tema da deficiência já havia ocorrido na ONU por mais de meio século antes da adoção da Convenção. Inicialmente, prevaleceu o modelo médico na abordagem da deficiência, no entanto, ao longo do tempo, o modelo social ganhou destaque, influenciando as discussões e resultou na definição das PcD no primeiro artigo da Convenção. O modelo médico via a deficiência como uma questão de saúde individual, enquanto o modelo social a entendia como resultado da interação entre a pessoa e sua sociedade. No Brasil, a Convenção foi promulgada em 25 de agosto de 2009. Essa Convenção representa uma conquista significativa para as pessoas com deficiência, que por muitos anos não tiveram seus direitos devidamente especificados e protegidos (Corrêa, 2019).

Em conclusão, superar práticas baseadas em modelos antigos de compreensão da deficiência é um desafio, mas é fundamental reconhecer as PcD como sujeitos de direitos e implementar os princípios e regras da Convenção para promover a inclusão e respeitar sua dignidade. As políticas públicas de inclusão das pessoas com deficiência no Brasil são

fundamentais para garantir o pleno exercício de seus direitos e cidadania, conforme estabelecido por normas constitucionais, internacionais e legais que se baseiam no princípio da igualdade.

3.1.2 Políticas públicas para PcD no mercado de trabalho

Conforme destacado por Jorge e Saliba (2021), o progresso na implementação de leis de inclusão para surdos e pessoas com deficiência ainda não assegurou uma participação efetiva no mercado de trabalho. Ao longo dos anos, os surdos têm enfrentado desafios para conquistar seu espaço na sociedade, tanto na educação quanto no ambiente profissional. Devido ao estigma e preconceito enraizados, os surdos encontram dificuldades em se manter nas empresas, progredir em suas carreiras ou mesmo ingressar nelas.

As barreiras que enfrentam têm raízes históricas, sendo que qualquer forma de comunicação fora dos padrões estabelecidos é muitas vezes considerada como "anormal". As políticas públicas destinadas a garantir a inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho se materializam por meio de leis específicas. Por exemplo, a Lei nº 8.112/90 possibilita a inscrição de pessoas com deficiência em concursos públicos, reservando 20% das vagas para cargos adequados às suas limitações. A Lei de Cotas (Brasil, 1991) estabelece que empresas privadas com mais de 100 funcionários devem destinar de 2% a 5% dos cargos a beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência, dependendo do porte da empresa.

No entanto, muitas empresas ainda hesitam em contratar surdos, justificando isso pela alegada falta de comunicação, qualificação e preconceito. Esses obstáculos levam a uma subvalorização das habilidades dos surdos, frequentemente direcionados a trabalhos de baixa qualificação, o que perpetua a desigualdade. Apesar dos avanços legais, a efetiva implantação das políticas ainda enfrenta desafios significativos. O papel do Estado vai além da simples criação da legislação de cotas. Ele deve garantir as condições e oportunidades para que as pessoas com deficiência possam se preparar para uma participação plena na vida social e desenvolver suas habilidades.

Segundo Silva e Barbosa (2021), a inclusão de pessoas com deficiência nas empresas requer esforços específicos. Embora práticas de recrutamento e seleção sejam passos iniciais, a inclusão propriamente dita exige estratégias organizacionais sólidas, apoio da liderança e planejamento cuidadoso. A inclusão de pessoas com deficiência nas empresas não apenas desafia paradigmas preexistentes, mas também enriquece a convivência e contribui para a redução do preconceito, valorizando as capacidades dos profissionais com deficiência.

Apesar dos avanços, a realidade de empresas sendo multadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego por práticas insuficientes ou evasivas ainda persiste. Os autores abordam o conjunto de legislações que regem a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, conforme Quadro 1:

Quadro 1: Legislações para a inserção de PcD no mercado de trabalho

LEIS	REGULAMENTAÇÃO
Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência da ONU de 1975 -Art. 7	As pessoas deficientes têm direito à segurança econômica e social e a um nível de vida decente e, de acordo com suas capacidades, a obter e manter um emprego ou desenvolver atividades úteis, produtivas e remuneradas e a participar dos sindicatos.
Constituição Federal de 1988 -Art. 37	A lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão.
Lei nº 7.853 de 1989 -Art. 2	O empenho do Poder Público quanto ao surgimento e à manutenção de empregos, inclusive de tempo parcial, destinados às pessoas portadoras de deficiência que não tenham acesso aos empregos comuns.
Lei nº 8112 de 1990 –Art. 5, § 2º	Às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras; para tais pessoas serão reservadas até 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas no concurso.
Lei nº 8.213 de 1991 -Art. 93	Empresas com mais de 100 empregados deve preencher 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção: I- até 200 empregados - 2%; II - de 201 a 500 - 3%; III - de 501 a 1.000 - 4%; IV - de 1.001 em diante – 5%.
Decreto 3.298 de 1999 – Art. 4	I - Deficiência física -alteração completa ou parcial

	<p>de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando - se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;</p> <p>II - Deficiência auditiva - perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz;</p> <p>III - deficiência visual - cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60o; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;</p> <p>IV - Deficiência mental – funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas.</p>
Lei 13.146 de 2015 – Art. 2, 34 e 35	<p>Considera - se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. A pessoa com deficiência tem direito ao trabalho de sua livre escolha e aceitação, em ambiente acessível e inclusivo, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. § 1º As pessoas jurídicas de direito público, privado ou de qualquer natureza são obrigadas a garantir ambientes de trabalho acessíveis e inclusivos. § 2º A pessoa com deficiência tem direito, em igualdade de oportunidades com as</p>

	<p>demais pessoas, a condições justas e favoráveis de trabalho, incluindo igual remuneração por trabalho de igual valor.</p> <p>§ 3º É vedada restrição ao trabalho da pessoa com deficiência e qualquer discriminação em razão de sua condição, inclusive nas etapas de recrutamento, seleção, contratação, admissão, exames admissionais.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: Marcelo Antônio Silva, Milka Alves Correia Barbosa, 2021, p. 8, 9, 10.

Em conclusão, os autores destacam que se torna evidente que as legislações voltadas para a inclusão de pessoas com deficiência (PcD) no mercado de trabalho ainda carecem de aperfeiçoamentos substanciais. As estratégias adotadas por algumas empresas para contornar as disposições legais acabam prejudicando o processo de inserção e ressaltam a necessidade premente de eliminar tais brechas. A contínua evolução tanto das leis quanto das práticas se mostra essencial para efetivar e dar relevância à inclusão das PcD no ambiente laboral.

4. MERCADO DE TRABALHO PARA OS SURDOS

De acordo com Freitas (2012), as políticas públicas desempenham um papel fundamental na viabilização da inserção da população desprotegida, especialmente as pessoas com deficiência, no mercado de trabalho. A qualificação dos trabalhadores, aliada às novas tecnologias, tem sido um grande aliado na estruturação de políticas que buscam efetivamente integrar esse grupo no mercado de trabalho.

Somente após um período significativo desde a criação da lei de cotas, o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) intensificou as fiscalizações nas empresas, aplicando multas e exigindo o cumprimento da legislação. Foi somente a partir desse momento que o uso dessa lei começou a apresentar resultados palpáveis. No âmbito da educação, as constituições estaduais, reformuladas em 1989, seguiram os princípios estabelecidos pela Constituição Federal (Brasil, 1988), garantindo direitos especiais para que as pessoas com deficiência tivessem acesso ao ensino. Entretanto, em relação à comunicação das pessoas surdas, Skliar observa que:

As pessoas surdas sempre foram excluídas do cotidiano social por representar de menor valor, pois eram consideradas anormais exatamente por faltar-lhes a característica que mais identifica o ser humano, que é a linguagem (Skliar *apud* Freitas, 2012, p.29).

Com o tempo, desenvolveu-se um discurso discriminatório em relação às diferenças entre surdos e ouvintes, culminando na sigla "surdo-mudo" para descrever os surdos, sugerindo que, por não ouvirem, também não se comunicam oralmente. No entanto, nos últimos anos, houve uma mudança significativa na concepção da surdez. Isso se deve ao aprofundamento teórico das interações culturais, sociais e antropológicas que envolvem a comunicação dos surdos. O novo conceito visa compreender a condição surda em sua totalidade, em vez de defini-la apenas por sua deficiência.

Segundo Silva (2017), quando se trata da inserção de pessoas com deficiência (PcD) no mercado de trabalho, frequentemente há a crença de que suas particularidades representam um obstáculo para o emprego. Conforme destacado por Tanaka:

Vários fatores podem ser citados para as dificuldades que as pessoas com deficiência enfrentam no acesso ao mercado de trabalho, desde os de âmbito individual - relacionados aos aspectos pessoais de sua dificuldade, falhas no processo de sua formação profissional, e os de âmbito social - fatores políticos e sociais. No entanto, a ênfase nos aspectos orgânicos acaba dando a ideia de que a deficiência do indivíduo é algo inerente a ele, descontextualizada das questões Sociais (Tanaka *apud* Silva, 2017, p.32).

Na década de 1960, surgiu a ideia de integração como um meio de combater a exclusão social das PcD. Isso resultou na criação de diversas instituições especializadas, como escolas especiais, oficinas protegidas de trabalho, centros de reabilitação e associações desportivas especiais. Durante um período que se estendeu até o final dos anos 1970, práticas envolvendo parcerias entre instituições educacionais filantrópicas e empresas privadas permitiram que as PcD trabalhassem dentro das instituições, conhecidas como "oficinas protegidas", ou em seus próprios domicílios.

Na década seguinte, houve um avanço na tentativa de integração, impulsionado pelos movimentos em prol dos direitos das PcD. Nessa fase de integração, foram oferecidas três formas de trabalho para elas: trabalho plenamente integrado, em que trabalhavam em setores de empresas públicas ou privadas sem necessidade de reestruturação ambiental ou cultural; trabalho integrado, em que as empresas faziam pequenas adaptações físicas ou de postos de trabalho para receber esses funcionários; e trabalho semi integrado, no qual as PcD atuavam em setores exclusivos das empresas, geralmente segregados, com ou sem adaptações. De acordo com Violante e Leite:

O conceito de integração social traz consigo a ideologia de normalização das PcD, uma vez que o foco de adequação para integração é no sujeito com a deficiência, e não no contexto social no qual está inserido. Os indivíduos deveriam, então, ser “trabalhados” para que se aproximassem dos níveis de normalidade de uma dada sociedade, localizando no sujeito o alvo da mudança. Dito de outro modo, a sociedade dá oportunidade à pessoa com deficiência, porém se ampara na ideia de superação desta, não reconhecendo a diversidade humana, ou seja, que todas as pessoas são diferentes e, para usufruírem dos mesmos direitos, necessitam de respostas sociais e econômicas diferenciadas para o convívio comum (Violante, Leite *apud* Silva, 2017, p.33).

Embora muitos estudos já tenham abordado a inserção de PcD no mercado de trabalho, a análise das políticas de emprego para esse grupo deve considerar se existem condições adequadas para que eles possam trabalhar com dignidade e desenvolver uma carreira profissional da mesma forma que os profissionais contratados sem cotas (Silva, 2017).

Em conclusão, ressalta-se que não basta apenas criar políticas de acesso ao mercado de trabalho, é igualmente importante implementar políticas de permanência que garantam que as condições necessárias sejam oferecidas para que as pessoas com deficiência possam trabalhar com dignidade e construir uma carreira profissional de forma equivalente aos profissionais contratados sem cotas, promovendo a igualdade de oportunidades e o respeito à diversidade.

4.1 A VIDA PROFISSIONAL DOS SURDOS

De acordo com Silva (2021), a persistente influência dos eventos históricos tem impacto direto na situação atual dos surdos. Durante décadas, esses indivíduos foram marginalizados na sociedade, frequentemente restritos a empregos braçais. Um marco importante nesse contexto ocorreu em 26 de setembro de 1857, quando o Brasil estabeleceu o Imperial Instituto dos Surdos-Mudos (INES), adotando um modelo segregacionista. Posteriormente, em 1880, durante o Congresso de Milão, foi decretada a proibição do uso da linguagem de sinais pelos surdos, ao qual foi adotada no Brasil, o que prejudicou significativamente seu acesso à educação.

Na época, argumentava-se que a abordagem oralista era a melhor estratégia para a educação dos surdos. Contudo, ao longo do tempo, houve conquistas significativas em prol dos surdos, como a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, a criação do Decreto 5626/2005, que regulamenta a Lei de LIBRAS e estabelece diretrizes para a formação de professores e ensino da Língua Brasileira de Sinais, o reconhecimento da profissão de tradutor intérprete de LIBRAS pela Lei 12.319/2012 e a lei que reconhece a LIBRAS como a língua da comunidade surda brasileira Lei 10.436/2002 (CARVALHO, 2015). Embora esses avanços sejam relativamente recentes, representam grandes evoluções para a comunidade surda.

Ainda segundo a autora, é importante destacar a Constituição de 1988 como um evento crucial para a aceitação dos surdos na sociedade. Essa Constituição teve um impacto significativo na vida das pessoas com deficiência, reconhecendo-as como cidadãos com direitos e responsabilidades. No entanto, a autora ressalta uma barreira persistente: o preconceito e a perpetuação de estigmas em relação aos surdos, o que prejudica consideravelmente suas oportunidades de emprego, que muitas vezes são negadas ou simplesmente não oferecidas.

Nesse contexto, é crucial enfatizar a importância da acessibilidade comunicacional nas empresas, incluindo a disponibilidade de intérpretes de LIBRAS quando necessário, a fim de garantir que os surdos possam exercer plenamente sua cidadania. Além disso, destaca-se a necessidade de as empresas adotarem políticas de igualdade, proporcionando um ambiente respeitoso e inclusivo para os surdos, como ressalta Freire: "O respeito à autonomia e à dignidade de cada um é um imperativo ético e não um favor que podemos ou não conceder uns aos outros" (Freire *apud* Silva, 2021, p.12).

Em 2017, o Ministério Público divulgou informações sobre as principais profissões exercidas pelos surdos com base na Relação Anual de Informações Sociais (RAIS). As principais profissões incluíam operadores de máquinas fixas em geral (872), trabalhadores de serviços de limpeza e conservação de áreas públicas (1.314), almoxarifes (1.878), repositor de mercadorias (2.473), faxineiros (3.815), assistentes administrativos (4.205), alimentadores de linha de produção (5.341) e auxiliares de escritório (6.898).

Em conclusão a autora indica que, apesar da existência de várias leis que garantem os direitos dos surdos, é necessária uma reforma social substancial para assegurar efetivamente a implementação dessas leis.

Corroborando Silva (2021), Antunes, Arcari e Purificação (2020), dizem que o preconceito contra pessoas com deficiência é um problema histórico que frequentemente é subestimado pela sociedade. Isso afeta não apenas a vida social e familiar desses indivíduos, mas também dificulta sua inserção no mercado de trabalho. No entanto, é fundamental lembrar que as limitações de cada pessoa podem ser superadas, contribuindo para uma melhor qualidade de vida, interação social e bem-estar. Evitar que o preconceito se torne uma regra é essencial para que as pessoas com deficiência não se sintam incapazes de trabalhar e dependentes financeiramente de suas famílias, além de enfrentar obstáculos sociais.

Uma das maiores barreiras que os surdos enfrentam no mercado de trabalho está relacionada à comunicação. Seria altamente benéfico se os profissionais que atuam em ambientes corporativos dominassem ou pelo menos tivessem um conhecimento básico de LIBRAS, a Língua Brasileira de Sinais, isso tornaria a convivência entre surdos e ouvintes mais eficaz e produtiva para ambas as partes. No entanto, na prática, essa inclusão ainda não é generalizada, o que dificulta o acesso dos surdos às oportunidades de emprego. Para lidar com essa questão, foram criados cursos de preparação para os surdos, especialmente em áreas como multimídia. Esses cursos não apenas abrem novas perspectivas de inclusão no mercado de trabalho para os surdos, mas também ajudam a quebrar o estigma de que eles são incapazes de contribuir de forma profissional.

Os autores trazem um relato de um indivíduo surdo, que revela os desafios enfrentados no mercado de trabalho, devido às dificuldades de comunicação pela falta de conhecimento generalizado da LIBRAS. O surdo enfrentou recusas em diversas oportunidades de emprego; mesmo quando conseguia uma oportunidade de trabalho, a comunicação era precária, o que prejudicava seu progresso na carreira. Diante dessas dificuldades no mercado de trabalho, o surdo relatou que optou por empreender e trabalhar de forma autônoma, abrindo uma borracharia, no entanto, o preconceito continuou sendo um grande obstáculo, a sociedade muitas vezes enxerga o surdo como alguém incapaz, o que prejudica sua capacidade de ter uma carreira profissional digna, semelhante à de outras pessoas.

Em conclusão, os autores afirmam que a legislação existente, embora seja importante, tem se mostrado insuficiente para convencer as empresas a incluir pessoas com deficiência, como os surdos, em seus quadros de funcionários. É crucial criar espaços que promovam constantemente a formação de mais profissionais nesse campo, fornecer informações de

qualidade aos gestores, investir em acessibilidade, orientar os colaboradores e acompanhar de perto a inclusão de pessoas com deficiência. Somente por meio de um esforço conjunto e contínuo será possível tornar o mercado de trabalho verdadeiramente inclusivo para todos.

5. REINVENTANDO O SETOR IMOBILIÁRIO: PROMOVENDO A INCLUSÃO DE TRABALHO E ATENDIMENTO AOS SURDOS

A busca pela inclusão tornou-se uma prioridade em diversos setores, pois a adoção de práticas inclusivas não apenas enriquece o ambiente profissional, mas também fortalece a reputação e a identidade corporativa das empresas. Estratégias como disponibilizar intérpretes de língua de sinais, capacitar a equipe para interagir efetivamente e a implementação de recursos e tecnologias, garantem um ambiente de trabalho ou atendimento inclusivo aos surdos, proporcionando uma experiência satisfatória.

É crucial reconhecer que a inclusão de pessoas surdas no ambiente de trabalho, e no atendimento ao cliente, vai além da mera conformidade com requisitos legais, o setor imobiliário, ao adotar medidas que promovem a inclusão, assume um papel importante como agente de mudança positiva na sociedade. Ao abraçar a acessibilidade, as empresas imobiliárias não apenas ampliam sua base de talentos e clientes, mas também contribuem para uma sociedade mais igualitária e inclusiva.

5.1 A INCLUSÃO DOS SURDOS NO MERCADO DE TRABALHO DE IMÓVEIS

De acordo com Souza (2022), a profissão de corretor de imóveis tem se destacado como uma das mais lucrativas, seja atuando de forma autônoma ou vinculado a imobiliárias. Esses profissionais também podem desempenhar atividades como agentes imobiliários, abrangendo desde a gestão de imóveis até a mediação entre compradores e vendedores; também podem assumir o papel de avaliador imobiliário se inscrevendo nos tribunais da justiça, podendo ser designado como Perito Judicial em processos judiciais envolvendo imóveis penhorados, sob Alienação por Iniciativa Particular (AIP) ou adjudicados por instituições financeiras e órgãos diversos, além disso, podem realizar avaliações extrajudiciais, desde que possuam a competência e a formação adequada para tal.

Para atuar como corretor de imóveis, é necessário ter concluído o ensino médio e obter o título de técnico em transações imobiliárias, conforme estabelecido pela Lei nº 6.530, de 12 de maio de 1978, Artigo 2º, ou possuir formação superior, conforme estipulado pela Resolução-COFECI nº 695/2001, Artigo (1º, é imprescindível registrar-se no CRECI – Conselho Regional de Corretores de Imóveis da região onde se pretende atuar). O corretor de imóveis tem a prerrogativa de opinar sobre avaliações e valores, contudo, para respaldo legal, é necessário ser Avaliador Imobiliário, o que requer a conclusão de um curso específico para profissionais de

nível técnico ou a obtenção do título de Avaliador Imobiliário e Perito para aqueles com formação superior (Souza, 2022).

Este último grupo deve estar cadastrado no CNAI – Cadastro Nacional de Avaliadores Imobiliários, conforme estipulado pela Resolução-COFECI N° 1.066/2007. Pode-se considerar o corretor de imóveis como um profissional tanto de nível técnico (TTI) quanto de nível superior (gestor imobiliário), responsável pela intermediação de transações imobiliárias, como compra, venda, locação e permuta, bem como, perícia e avaliação de imóveis, administração, serviços cartorários e regularização de documentação imobiliária, quando capacitado, experiente e conhecedor da área (Souza, 2022).

Ainda segundo o autor, para adquirir as formações mencionadas anteriormente, é necessário frequentar um curso, por essa razão, diversas instituições como escolas técnicas, universidades, institutos federais e faculdades oferecem cursos técnicos, cursos superiores sequenciais, graduação tecnológica e graduação tradicional (bacharelado) na área imobiliária, visando a capacitação desses profissionais. O autor apresenta uma proposta de intervenção pedagógica que destaca o uso das Tecnologias Educacionais (TEs) na profissão de Corretor de Imóveis, bem como sugere a aplicação dessas tecnologias no exercício profissional.

Diante disso, propõe-se a implementação desse plano no processo de ensino-aprendizagem durante as aulas nos cursos técnicos em Transações Imobiliárias e no curso superior de Tecnologia em Negócios Imobiliários (Graduação Tecnológica) oferecidos pelo IFPB, nos Campi Cabedelo e João Pessoa. Uma das propostas de intervenções pedagógicas, é a de atender às necessidades de aprendizado das PNE – Pessoas com Necessidades Especiais, uma vez que uma parcela significativa do público interessado no mercado imobiliário pertence a esse grupo e enfrenta, em alguns casos, obstáculos que dificultam sua entrada nas instituições de ensino (Souza, 2022).

Esses obstáculos são frequentemente associados à falta de docentes com formação específica em Educação Especial, entre as PNE estão incluídos surdos, mudos, autistas, deficientes físicos e visuais, pessoas com TDAH – Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade, dislexia, discalculia e outras necessidades. Quando se refere ao aluno surdo-mudo, é fundamental lembrar da importância da LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais, os instrumentos de ensino, aprendizagem e avaliação são cruciais, e o docente deve possuir conhecimento e domínio dessa linguagem para orientar o aluno em todo o seu processo de ensino-aprendizagem em sala de aula. Dessa forma, o aluno tem a liberdade de realizar as atividades e exercícios propostos com segurança, confiança e conforto (Souza, 2022).

No âmbito empresarial, é essencial que as pessoas surdas tenham seus direitos garantidos por lei ao ingressar no mercado de trabalho, especialmente no ramo imobiliário, dentro das empresas do setor, as empresas imobiliárias também devem estar preparadas para receber e contratar corretores de imóveis com necessidades especiais, adaptando suas atividades laborais à realidade desses profissionais. Por exemplo, é possível oferecer atendimento virtual por meio de redes sociais, como o *Instagram* e *WhatsApp*, utilizando contas comerciais para realizar agendamentos, simulações de financiamento habitacional, avaliações e perícias imobiliárias, redação de contratos diversos, entre outras atividades, de acordo com as limitações apresentadas (Souza, 2022).

A proposta intervencionista busca aprimorar a formação técnica e/ou superior do Corretor de Imóveis, integrando o uso das Tecnologias Educacionais (TEs) e estabelecendo um ambiente colaborativo entre alunos e professores para facilitar a troca de conhecimentos através da prática. O conteúdo abrangente abordará os aspectos das transações imobiliárias e a responsabilidade civil e criminal na profissão, utilizando recursos como livros físicos e digitais para a transferência eficaz de conhecimento. Adicionalmente, será criado um Laboratório de Prática Imobiliária, simulando um ambiente de escritório ou imobiliária, onde os alunos poderão realizar atividades práticas como elaboração de contratos e simulações de financiamento habitacional, esse laboratório também funcionará como estágio supervisionado, preparando os alunos para o mercado de trabalho (Souza, 2022).

No que diz respeito às TEs (Tecnologias Educacionais), estas serão amplamente empregadas no processo de ensino-aprendizagem, com orientação dos professores sobre o uso de ferramentas como portais imobiliários, CRM (*Customer Relationship Management*/ gestão de relacionamento com o cliente) e plataformas digitais. Os alunos serão incentivados a analisar criticamente as informações obtidas, visando melhorar a qualidade do serviço prestado. As atividades no laboratório de prática imobiliária incluirão reuniões, aulas e treinamentos online, realizados através de plataformas de transmissão ao vivo, os alunos receberão orientações sobre como conduzir reuniões profissionais e apresentar produtos e serviços de forma adequada.

Quanto aos equipamentos e materiais, serão utilizados aparelhos celulares, tablets, computadores, impressoras, entre outros. O ambiente da sala de aula será configurado como um escritório imobiliário, proporcionando uma atmosfera propícia para o aprendizado prático. A avaliação da atividade prática será feita observando o desempenho dos alunos, realização de exercícios de aprendizagem e avaliações dissertativas, os resultados esperados incluem o aprendizado direto por meio da prática e o aprimoramento das habilidades necessárias para atuação no mercado imobiliário (Souza, 2022).

É crucial que o corpo docente conte com profissionais capacitados para atender às demandas específicas dos alunos com necessidades especiais (PNEs). Para os estudantes surdos-mudos, é essencial a presença de um docente proficiente em LIBRAS – Língua Brasileira de Sinais, apto a ministrar aulas, esclarecer dúvidas e orientar as atividades propostas. As videoaulas devem ser disponibilizadas com legendas e figuras ilustrativas para facilitar a compreensão do conteúdo transmitido em sala de aula. As avaliações, tanto teóricas quanto práticas, devem ser conduzidas com cautela pelo professor, a fim de proporcionar um ambiente propício para esclarecer dúvidas e permitir que os alunos desenvolvam seu aprendizado ao resolver as questões propostas (Souza, 2022).

Para os alunos com deficiência visual, é necessário que o professor possua amplo conhecimento em braile para acompanhar seu desenvolvimento. O material didático em braile é fundamental para que o aluno possa ler e escrever de acordo com seu nível de compreensão. As áudio-aulas também representam uma importante fonte de aprendizado, e o docente deve preparar o ambiente de modo que o aluno se sinta confortável e confiante para absorver os conteúdos apresentados em braile, minimizando exposição a ruídos e outros sons que possam interferir na concentração (Souza, 2022).

Para alunos com necessidades de locomoção temporária ou permanente, as salas de aula devem ser adaptadas com mobiliário adequado e estrutura acessível para garantir seu conforto. Rampas de acesso e, quando necessário, elevadores sociais devem ser providenciados conforme o layout do imóvel. Alunos com autismo, discalculia e TDAH necessitam de acompanhamento diferenciado em sala de aula, tanto em cursos técnicos quanto em graduações tecnológicas. Professores especializados em psicopedagogia, pedagogia ou educação especial devem adaptar as atividades avaliativas de acordo com as necessidades individuais de cada aluno, permitindo que desenvolvam seu potencial dentro de seu ritmo e tempo (Souza, 2022).

É imprescindível que as instituições de ensino estejam devidamente equipadas para prover o suporte adequado aos alunos com diversas necessidades, sejam elas visuais, de locomoção ou cognitivas. Isso demanda não apenas a adaptação física do ambiente escolar, mas também a capacitação de professores especializados em lidar com tais demandas específicas. A efetiva inclusão desses estudantes no ambiente educacional não só fomenta a igualdade de oportunidades, mas também enriquece a experiência de aprendizado para toda a comunidade escolar. Ao reconhecer e atender às necessidades individuais de cada aluno, as instituições podem assegurar que todos os estudantes tenham a oportunidade de alcançar seu pleno potencial acadêmico e pessoal (Souza, 2022).

Em conclusão, o autor ressalta a essencialidade das Tecnologias Educacionais em diversas profissões, impulsionando o aprendizado prático e crítico. A metodologia apresentada substitui abordagens tradicionais, capacitando os alunos para desafios, inclusive para aqueles com necessidades especiais, como os surdos. A presença de professores com conhecimento em LIBRAS ou um intérprete, bem como a disponibilização de recursos acessíveis, como legendas e figuras ilustrativas, são cruciais para facilitar a compreensão do conteúdo e promover um ambiente de aprendizado inclusivo. Ao reconhecer e atender às necessidades individuais dos alunos, às instituições de ensino não apenas promovem a igualdade de oportunidades, mas também enriquecem a experiência educacional para toda a comunidade escolar, permitindo que esses alunos alcancem seu pleno potencial acadêmico e pessoal. Na formação de corretores de imóveis, essa abordagem é crucial, garantindo um diferencial pedagógico que prepara profissionais competentes para o mercado. É fundamental que as instituições integrem essa metodologia em seus cursos, visando oferecer um ensino de qualidade e inclusivo, desde a formação até a prática profissional.

5.2 ATENDIMENTO ESPECIALIZADOS PARA OS SURDOS NO RAMO IMOBILIÁRIO

De acordo com Meon (2022), dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia Estatística) apontam que aproximadamente 10 milhões de brasileiros, equivalente a 5% da população, possuem algum grau de surdez. Essas pessoas enfrentam desafios significativos na busca por inclusão, onde a utilização da LIBRAS (Linguagem Brasileira de Sinais) se mostra essencial para facilitar a aquisição de bens e a realização de investimentos, como no mercado imobiliário.

A Imobiliária Urbanize, localizada em Campinas, empreendeu uma iniciativa inovadora com o propósito de integrar consumidores surdos no mercado imobiliário local. Segundo Carla Silva, gerente da empresa, após receberem um contato por e-mail de um casal de surdos da região, decidiram adotar um atendimento mais inclusivo, contando com a assistência de um intérprete de LIBRAS. "Consultamos imediatamente Maurício Gut para nos auxiliarem na comunicação, visando proporcionar ao casal uma experiência confortável e inclusiva ao discutir sobre nossos empreendimentos em Campinas" (Silva, 2022, não paginado).

Posteriormente ao contato com Maurício Gut, o intérprete de LIBRAS, Carla agendou a primeira reunião com o casal na sede da imobiliária, situada no bairro Cambuí, em Campinas. "Foi uma experiência incrível e única, pois conseguimos nos comunicar sem dificuldades, e

tudo fluiu perfeitamente para os dois clientes. Anteriormente, eles evitavam visitar empresas devido à falta de um ambiente inclusivo" (Silva, 2022, não paginado).

Maurício Gut expressou sua satisfação em colaborar na reunião de negócios, destacando que muitas pessoas surdas e mudas são consumidoras como qualquer outra, mas, infelizmente, ainda carecem desse tipo de suporte. "Todos nós ficamos muito felizes em participar do encontro com o casal e percebemos que eles estavam muito à vontade, pois sabiam que estavam sendo apoiados pela empresa, e estavam em busca de algo importante" (Gut, 2022, não paginado).

Além da primeira reunião na sede da Imobiliária Urbanizze, o casal foi acompanhado pelos corretores e pelo intérprete a três empreendimentos em Campinas, onde receberam informações detalhadas sobre o andamento das obras. "Se não tivéssemos a iniciativa de contratar um intérprete de LIBRAS, com toda certeza o processo de comunicação seria muito diferente, e nossos clientes poderiam se frustrar pela falta de inclusão e oportunidade de investir" (Silva, 2022, não paginado).

Em conclusão, a iniciativa da Imobiliária Urbanizze em integrar consumidores surdos no mercado imobiliário local por meio do uso de intérpretes de LIBRAS representa um avanço significativo em direção à inclusão e acessibilidade. Ao oferecer um ambiente de comunicação acessível e inclusivo, a empresa não apenas atende às necessidades específicas de um segmento de clientes, mas também proporciona uma experiência positiva e única para eles. Essa medida ressalta a importância de considerar as diversas necessidades e realidades dos consumidores, visando estabelecer ambientes mais inclusivos e acessíveis em todos os setores da sociedade.

6. METODOLOGIA

O presente trabalho busca compreender as barreiras que dificultam o acesso à inclusão de pessoas surdas no setor imobiliário em Matinhos/PR. Para isso, será realizada, inicialmente, uma pesquisa bibliográfica que fornecerá embasamento teórico sobre o tema. De acordo com Boccato (2006):

Busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica. Para tanto, é de suma importância que o pesquisador realize um planejamento sistemático do processo de pesquisa, compreendendo desde a definição temática, passando pela construção lógica do trabalho até a decisão da sua forma de comunicação e divulgação (Sousa, Oliveira, Alves, 2021 *apud* Boccato, 2006).

Posteriormente, foi realizado um trabalho de campo, utilizando o método qualitativo, de acordo com Triviños (1987):

A abordagem de cunho qualitativo trabalha os dados buscando seu significado, tendo como base a percepção do fenômeno dentro do seu contexto. O uso da descrição qualitativa procura captar não só a aparência do fenômeno como também suas essências, procurando explicar sua origem, relações e mudanças, e tentando intuir as consequências (Oliveira, 2011 *apud* Triviños, 1987).

Na pesquisa, também foi utilizado o método quantitativo, conforme delineado por Richardson (1999):

A pesquisa quantitativa é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas (Oliveira, 2011 *apud* Richardson, 1999)

O processo de pesquisa de campo foi realizado em duas etapas. Na primeira etapa, conduziu-se uma entrevista estruturada com o delegado responsável pelo CRECI (Conselho Regional de Corretores de Imóveis), 6ª Região, de Matinhos – PR. Essa entrevista foi realizada via *WhatsApp*, utilizando um questionário previamente elaborado, conforme disponibilizado no apêndice 1. De acordo com Gressler (2004):

Entrevista estruturada, é realizada a partir de um roteiro fixo de questões, cuja ordem e redação permanecem inalteráveis para todos os entrevistados. Não permite a inclusão de perguntas no decorrer do seu desenvolvimento (Silva, 2014 *apud* Gressler, 2004).

Na segunda fase do estudo, as imobiliárias do município de Matinhos, foram contatadas via *WhatsApp*, após concordarem em participar da pesquisa, foi-lhes enviado um link para acessar o questionário, conforme disponibilizado no apêndice 2. Esse questionário foi criado no

Google Forms, assegurando a confidencialidade e o anonimato das respostas fornecidas. Ao todo, os questionários foram encaminhados a trinta imobiliárias localizadas em Matinhos, no entanto, apenas quatro respostas foram obtidas.

Após a conclusão das etapas, os dados foram compreendidos e analisados, permitindo chegar a uma possível conclusão sobre o tema apresentado.

7. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta pesquisa foi conduzida em duas etapas, conforme descrito anteriormente no tópico 6. Os resultados obtidos são apresentados a seguir.

7.1 Acessibilidade e educação para surdos na indústria imobiliária

O acesso à educação inclusiva para surdos é essencial, pois permite a capacitação profissional e a expansão de conhecimentos, promovendo a igualdade de oportunidades. Conforme abordado no capítulo 2 desta pesquisa, a educação inclusiva dos surdos enfrentou diversas barreiras e desafios ao longo do tempo. Atualmente, algumas dessas dificuldades ainda persistem, como a escassez de intérpretes de LIBRAS nas instituições públicas de ensino. Apesar dessas adversidades, muitos surdos conseguem concluir o ensino médio e iniciar suas carreiras profissionais.

À medida que avançam, esses indivíduos buscam aprimorar seus conhecimentos e se inscrevem em cursos oferecidos por diferentes instituições. O CRECI-PR (Conselho Regional de Corretores de Imóveis do Paraná), oferece cursos on-line gratuitos para todos os corretores de imóveis, o que suscita a questão sobre a preparação do CRECI (Conselho Regional de Corretores de Imóveis), 6ª Região, de Matinhos – PR, para receber profissionais surdos do setor imobiliário que desejam se qualificar. É crucial avaliar a capacidade da instituição em proporcionar um ambiente educacional acessível e inclusivo, assegurando que esses profissionais tenham as mesmas oportunidades de desenvolvimento e sucesso em suas carreiras, em igualdade com os demais.

No tópico a seguir, são apresentados os dados da primeira etapa da pesquisa de campo, que envolveu uma entrevista estruturada com o delegado responsável pelo CRECI da 6ª Região, de Matinhos – PR. As informações obtidas fornecem uma perspectiva sobre a inclusão educacional dos surdos no setor imobiliário.

7.1.1 Atendimento especializado para PcD na sede do CRECI da 6ª Região, em Matinhos – PR

O delegado do CRECI da 6ª Região, de Matinhos – PR, foi questionado sobre a preparação da instituição para atender um cliente surdo que venha à sede, localizada na Av. Jk de Oliveira, 975, sala 01, bem como sobre a existência de treinamento especializado para os

funcionários, a fim de oferecer um atendimento eficaz aos clientes surdos. A resposta do delegado a essas indagações foi:

Como uma autarquia federal, o CRECI conta em sua sede com pessoal preparado para atendimento inclusivo de pessoas com necessidades especiais. (Delegado do CRECI da 6ª Região, de Matinhos – PR, 2024)

A inclusão promovida pelo CRECI da 6ª Região, de Matinhos – PR, representa um significativo avanço, uma vez que, sendo um órgão de referência em questões imobiliárias, demonstra a importância da acessibilidade e estimula outras instituições a adotarem práticas inclusivas. Esta abordagem não se limita apenas aos surdos, mas se estende também às pessoas com deficiência (PcD), conforme mencionado pelo delegado, que se referiu a elas como "pessoas com necessidades especiais". Este exemplo serve como um modelo de como a inclusão pode ser efetivamente implementada e valorizada no setor imobiliário e em outros contextos.

7.1.2 Capacitação de profissionais surdos do setor imobiliário: uma análise das políticas educacionais

Os questionamentos adicionais dirigidos ao delegado, incluíram a investigação sobre se a instituição havia recebido solicitações de pessoas surdas interessadas em se inscrever nos cursos oferecidos. Foi igualmente importante questionar a existência de programas de capacitação profissional, especificamente voltados para surdos que desejam se especializar no setor imobiliário.

Além disso, a preocupação com a inclusão de cursos destinados a surdos pelo CRECI-PR foi um ponto relevante a se perguntar. Outro aspecto explorado, foi a viabilidade de adicionar uma disciplina de LIBRAS ao currículo dos cursos oferecidos pela instituição, nesse contexto, é essencial entender os recursos de comunicação disponíveis para atender às necessidades dos alunos surdos.

Também se questionou se os materiais de estudo são adaptados de maneira a atender às necessidades específicas desses alunos. Foi igualmente relevante perguntar os desafios enfrentados por profissionais surdos no mercado imobiliário em Matinhos. Por fim, foi fundamental saber se a instituição desenvolve iniciativas para conscientizar e sensibilizar outras instituições educacionais e empresas do setor imobiliário sobre as necessidades específicas dos surdos, tanto na qualidade de alunos quanto como potenciais clientes. De acordo com o delegado regional:

Sobre os demais questionamentos não cabem ao CRECI - PR, lembrando que o CRECI é um órgão fiscalizador da profissão, e não um órgão que fornece cursos a indivíduos que ainda não tenham tido a formação em TTI ou TGI. Penso que esses questionamentos sobre os cursos e capacitação seriam melhor aplicados aos cursos formadores de profissionais em TTI e TGI. Mas acredito que conforme a lei Nº 9394/96 todos devem ter sim (Delegado do CRECI da 6ª Região, em Matinhos – PR, 2024).

Cabe ressaltar que, nesta pesquisa, não foi possível realizar a investigação sobre os questionamentos realizados, nos cursos de TTI (Técnico em Transações Imobiliárias) ou TGI (Técnico em Gestão Imobiliária), ficando essa análise para uma pesquisa futura.

7.1.3 Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB)

A lei citada pelo delegado regional, é a Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, conhecida como Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB). Esta legislação estabelece as diretrizes e fundamentos para a educação no Brasil (Brasil, 1996, seção 1). A seguir, apresento um resumo de algumas diretrizes dessa lei, que são fundamentais para compreender a resposta fornecida pelo delegado regional aos questionamentos realizados.

Educação presencial para surdos, Art. 24: Assegura que a educação deve ser oferecida em condições de igualdade para todos os alunos, incluindo os surdos. As instituições devem promover a inclusão, garantindo que os surdos tenham acesso pleno ao currículo e às atividades escolares por meio de adaptações e recursos necessários. Art. 28: Determina que o currículo escolar deve ser adaptado para atender às necessidades educacionais especiais, incluindo as dos alunos surdos. Isso pode envolver a utilização de métodos de ensino bilíngues, como a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e o Português, para assegurar a compreensão e a participação efetiva dos alunos surdos. Art. 59: Ressalta a necessidade de formação específica para professores que atuam com alunos surdos. A capacitação deve incluir estratégias e metodologias adequadas para o ensino de surdos, como o uso de LIBRAS e outras abordagens pedagógicas que atendam às necessidades desses alunos (Brasil, 1996, art. 24, 28, 59).

Educação a Distância (EAD), Art. 80: Permite a oferta de educação a distância, desde que sejam observadas as diretrizes e normas estabelecidas pelo Ministério da Educação (MEC). A EAD deve assegurar a qualidade do ensino, garantindo que o processo educativo seja equivalente ao da educação presencial. Art. 81: Estipula que a educação a distância deve ser estruturada para atender às necessidades dos estudantes, incluindo as adaptações necessárias para garantir acessibilidade e inclusão. Isso implica que os cursos à distância devem oferecer

meios adequados para que todos os alunos, incluindo aqueles com necessidades especiais, possam participar plenamente (Brasil, 1996, art. 80, 81).

Essas diretrizes são fundamentais para entender a importância da inclusão e da acessibilidade na educação, tanto na modalidade a distância quanto na presencial, assegurando que os alunos surdos tenham as mesmas oportunidades de aprendizado e desenvolvimento que os demais estudantes. Nesta pesquisa, não foi possível verificar se essas diretrizes são efetivamente aplicadas na prática, sendo essa análise destinada a estudos futuros.

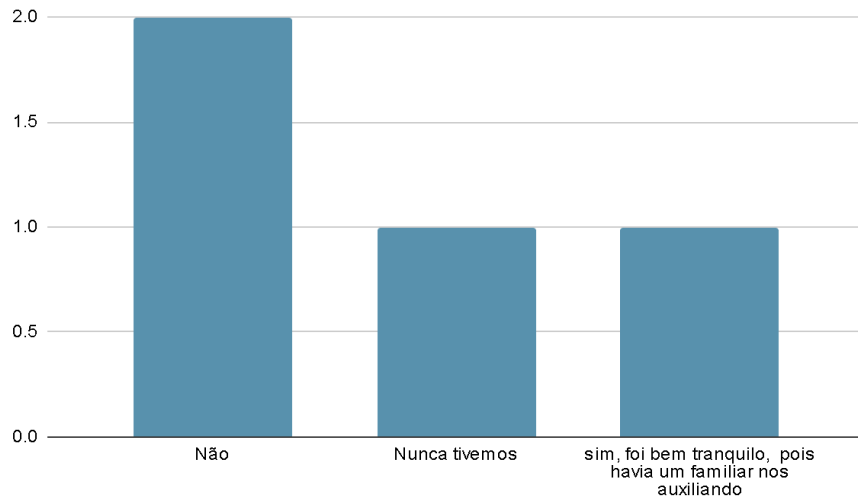
7.1.4 Imobiliárias e comunidade surda: uma análise das experiências

Neste tópico, são apresentados os resultados da segunda etapa da pesquisa de campo, que consistiu no envio de questionários às imobiliárias situadas em Matinhos/PR. As respostas obtidas são de extrema importância, pois permitem uma análise detalhada das interações entre o setor imobiliário e a comunidade surda. As informações coletadas revelam a realidade enfrentada pelos surdos no atendimento imobiliário e fornecem uma visão abrangente das oportunidades e desafios no mercado de trabalho imobiliário em Matinhos/PR. Esses dados são cruciais para compreender as necessidades específicas dos clientes surdos e identificar possíveis melhorias nos serviços oferecidos e nas condições de trabalho para essa população.

7.1.5 Atendimento aos clientes surdos: interação e desafios

O gráfico 1, exibe os dados referentes às vivências das imobiliárias no atendimento a clientes surdos em Matinhos/PR, indicando se já tiveram essa experiência ou não.

GRÁFICO 1: INTERAÇÃO DAS IMOBILIÁRIAS COM CLIENTES SURDOS



FONTE: A autora (2024).

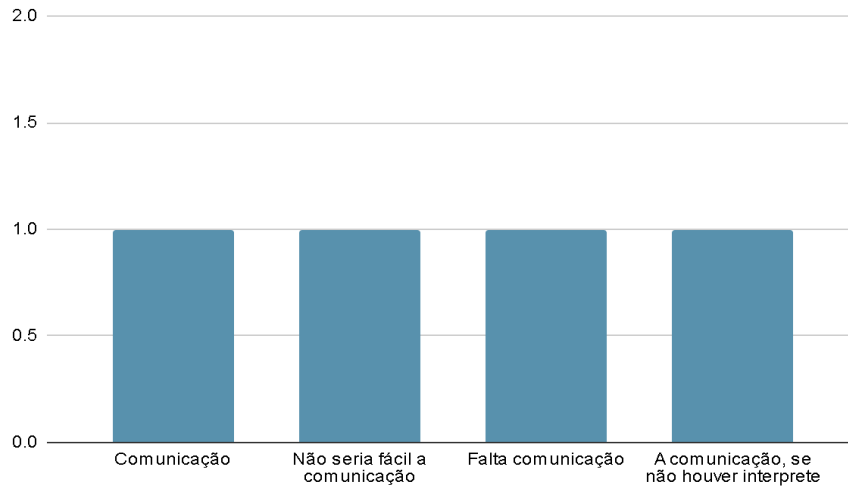
Somente uma das quatro imobiliárias atendeu um cliente surdo, e destacou que a comunicação só foi eficiente porque um familiar da pessoa surda estava presente, ou seja, se a pessoa surda fosse à imobiliária sem seu familiar, não haveria uma comunicação eficaz, uma vez que a imobiliária não disponibiliza um intérprete ou um funcionário com conhecimento em LIBRAS.

Essa situação resulta na insatisfação de ambas as partes, considerando que muitas pessoas surdas possuem plena independência. A necessidade de estar acompanhadas por um familiar ou alguém de seu círculo de convivência, que conheça LIBRAS para que a comunicação ocorra, cria um constrangimento, pois, para serem compreendidas, essas pessoas precisam estar acompanhadas, o que evidencia que as imobiliárias não estão preparadas e capacitadas para atendê-las adequadamente.

7.1.6 Barreiras encontradas pelas imobiliárias no atendimento a clientes surdos

O gráfico 2, ilustra os dados referentes à principal dificuldade que as imobiliárias reconhecem, no atendimento a clientes surdos.

GRÁFICO 2: DIFICULDADES IDENTIFICADAS PELAS IMOBILIÁRIAS NO ATENDIMENTO A CLIENTES SURDOS



FONTE: A autora (2024).

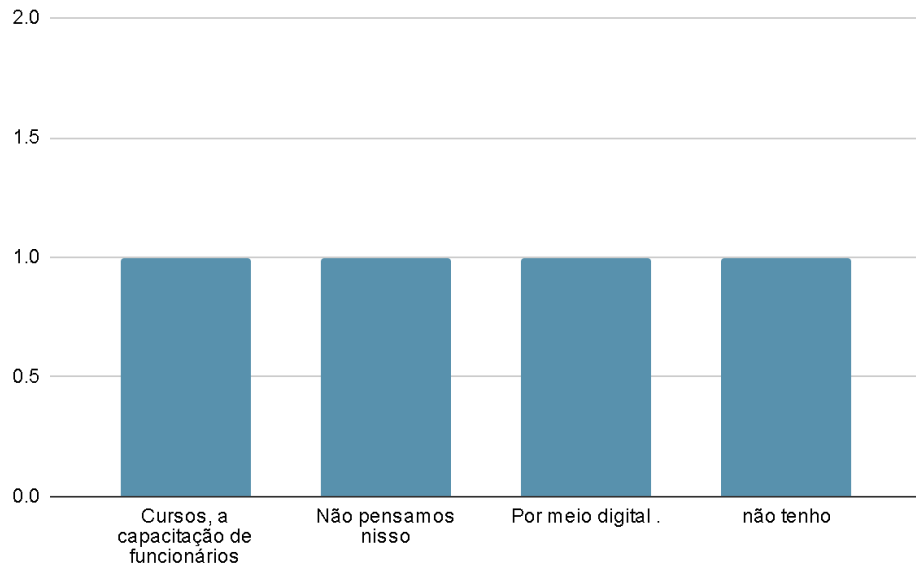
É possível perceber que a comunicação em unanimidade é uma das principais barreiras, o que corrobora o apontamento mencionado no gráfico 1. Seguindo essa perspectiva, Silva (2022) afirma que, caso a imobiliária Urbanizze, localizada em Campinas, não fornecesse um intérprete de LIBRAS, a comunicação seria prejudicada, gerando insatisfação pela falta de inclusão.

Contudo, isso não ocorreu, pois desde o primeiro contato com seus clientes, e ao saberem que se tratava de um casal de surdos, a imobiliária se preocupou em lhes proporcionar um atendimento especializado que contemplasse suas necessidades, contratando um intérprete de LIBRAS, que os acompanhou desde o atendimento na sede da imobiliária, até nas visitas às obras com os corretores de imóveis. Isso proporcionou uma experiência inclusiva e positiva para ambas as partes.

7.1.7 Estratégias adotadas pelas imobiliárias para aperfeiçoar o atendimento a clientes surdos

O gráfico 3, apresenta os dados referentes às estratégias, que as imobiliárias propuseram implementar, para aprimorar o atendimento a clientes surdos em futuras interações.

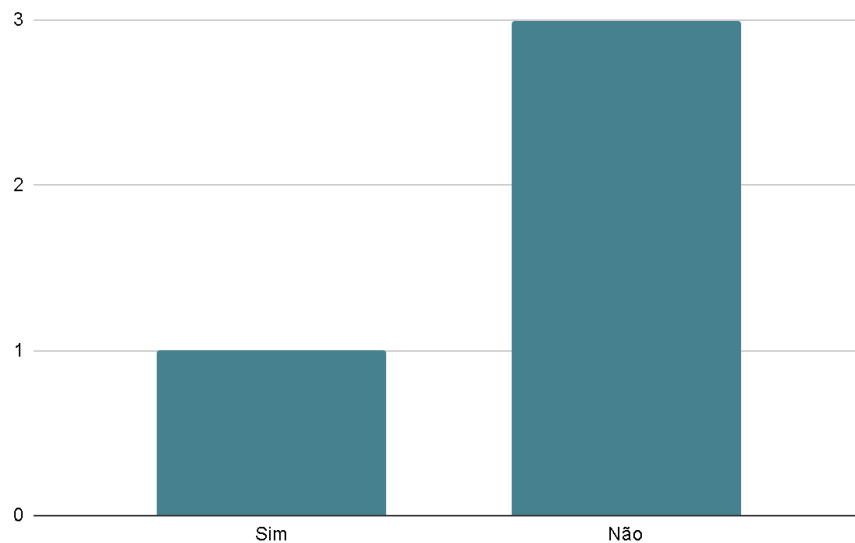
GRÁFICO 3: RECOMENDAÇÕES DAS IMOBILIÁRIAS PARA APRIMORAR O ATENDIMENTO A CLIENTES SURDOS



FONTE: A autora (2024).

O gráfico 4, revela os dados referentes à disponibilização por parte das imobiliárias, de suporte adicional ou cursos de capacitação em LIBRAS, para funcionários interessados em aprender.

GRÁFICO 4: OFERECIMENTO DE SUPORTE ADICIONAL OU CAPACITAÇÃO EM LIBRAS PELAS IMOBILIÁRIAS PARA FUNCIONÁRIOS INTERESSADOS EM APRENDER



FONTE: A autora (2024).

Nota-se no gráfico 3, que apenas duas das quatro imobiliárias manifestaram a intenção de aprimorar seu atendimento para receber clientes surdos, e no gráfico 4, uma das quatro imobiliárias fornece cursos de capacitação em LIBRAS para seus funcionários. Isso evidencia

que o mercado imobiliário em Matinhos ainda tem muito a evoluir em termos de inclusão. É fundamental que, no futuro próximo, as imobiliárias estejam adequadamente adaptadas para atender pessoas surdas, especialmente considerando que Matinhos é uma cidade turística em expansão. A presença de muitos clientes potenciais na área, torna ainda mais importante que o atendimento inclusivo para surdos seja disponibilizado nas imobiliárias.

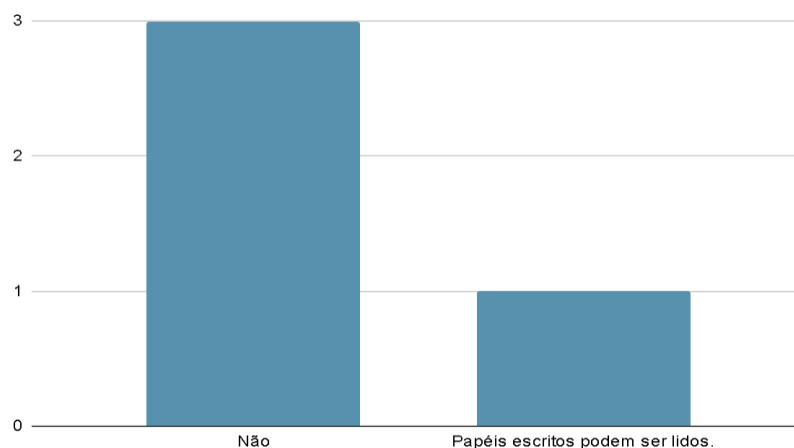
É pertinente questionar o porquê muitas imobiliárias não se capacitam para atender ao público surdo, considerando que há uma falta de procura por parte desses clientes. A ausência de procura pode estar relacionada ao fato de que, se o surdo souber que a empresa não está preparada para atendê-lo, ele optará por não se dirigir a ela, para evitar constrangimentos relacionados à falta de comunicação e compreensão.

Imobiliárias que investirem em aprimoramento para um atendimento especializado a surdos, terão a oportunidade de conquistar um nicho de mercado diferenciado. Isso não apenas proporcionará uma visibilidade positiva, mas também atrai não só potenciais clientes surdos, mas também pessoas que se identificam com a comunidade surda e suas causas, essas pessoas, ao saberem que a imobiliária promove a inclusão, dão a preferência de ser atendidas por ela, justamente por sua postura inclusiva.

7.1.8 Documentação acessível: adaptação de materiais para clientes surdos

O gráfico 5, ilustra os dados referentes à adaptação da documentação das imobiliárias, para atender às necessidades dos possíveis clientes surdos.

GRÁFICO 5: ADAPTAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO PARA CLIENTES SURDOS



FONTE: A autora (2024).

A resposta fornecida por uma das quatro imobiliárias, indicou uma compreensão precipitada das necessidades dos surdos, como demonstrado pela afirmação de que "documentos escritos podem ser lidos".

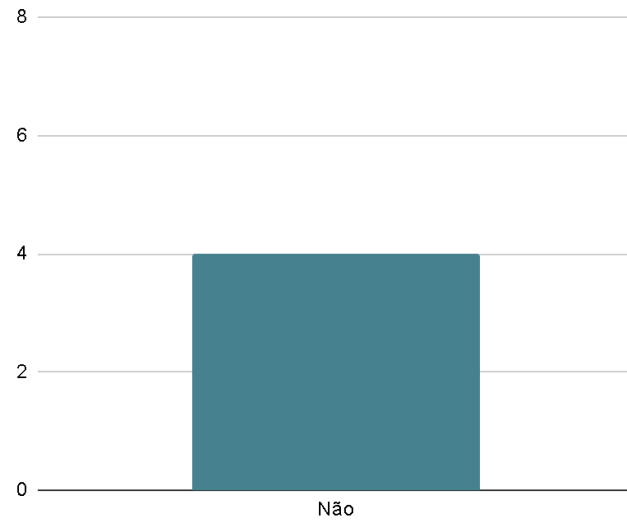
Conforme Avelar e Freitas (2016), os surdos enfrentam processos de aprendizado completamente diferentes dos ouvintes, o que representa um desafio educacional significativo. Para os surdos, a percepção do mundo ocorre por meio da Língua de Sinais, possibilitando a construção de significados e a formação de uma visão de mundo de maneira interativa. A escrita em português constitui uma dificuldade adicional para os surdos, pois eles não captam integralmente o significado das palavras usadas em leitura e escrita de textos. A alfabetização do surdo para o Português pode ser comparada ao aprendizado de um segundo idioma, por causa das suas diferenças fonológicas, morfológicas e sintáticas.

Dessa forma, é possível ter a conclusão que nem todos os surdos têm a capacidade de ler e escrever em português, embora alguns possam ter essa habilidade, eles representam uma minoria. Isso destaca mais uma vez a necessidade de as imobiliárias contarem com um intérprete de LIBRAS ou um funcionário com conhecimento da língua, uma vez que até as documentações devem ser apresentadas de maneira diferente do habitual.

7.1.9 Inclusão e acessibilidade nas imobiliárias: habilidades em LIBRAS e iniciativas para atendimento a clientes surdos

O gráfico 6, apresenta os dados relativos se as imobiliárias têm profissionais com habilidades em LIBRAS, visando facilitar a comunicação com possíveis clientes surdos.

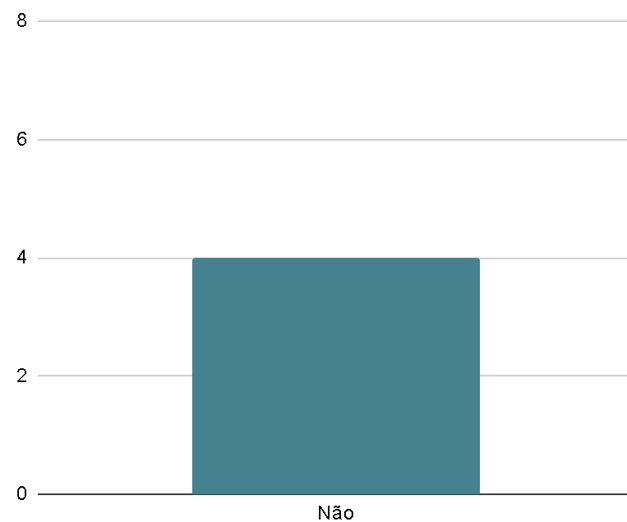
GRÁFICO 6: PRESENÇA DE PROFISSIONAIS QUALIFICADOS EM LIBRAS NAS IMOBILIÁRIAS



FONTE: A autora (2024).

O gráfico 7, ilustra os dados referentes à existência de planos ou iniciativas em andamento nas imobiliárias, com o objetivo de melhorar a acessibilidade e a inclusão de pessoas surdas no ambiente empresarial.

GRÁFICO 7: PLANOS E INICIATIVAS DAS IMOBILIÁRIAS PARA INCLUSÃO DE PESSOAS SURDAS



FONTE: A autora (2024).

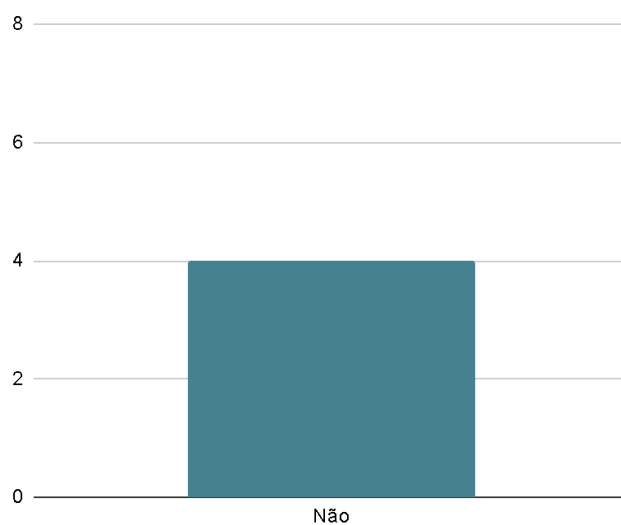
Os gráficos 6 e 7, ressaltam a insuficiência da inclusão de pessoas surdas no atendimento imobiliário em Matinhos, indicando a urgência de uma abordagem mais acolhedora e consciente por parte das empresas. As informações apresentadas, evidenciam a necessidade de práticas

empresariais mais inclusivas e ajustadas às necessidades específicas dos surdos, promovendo um ambiente de trabalho e atendimento mais equitativo e acessível.

7.1.10 Mercado de trabalho imobiliário em Matinhos/PR: obstáculos na Inclusão de pessoas surdas

O gráfico 8, exibe os dados relativos se as imobiliárias tiveram a experiência de contratar um profissional surdo.

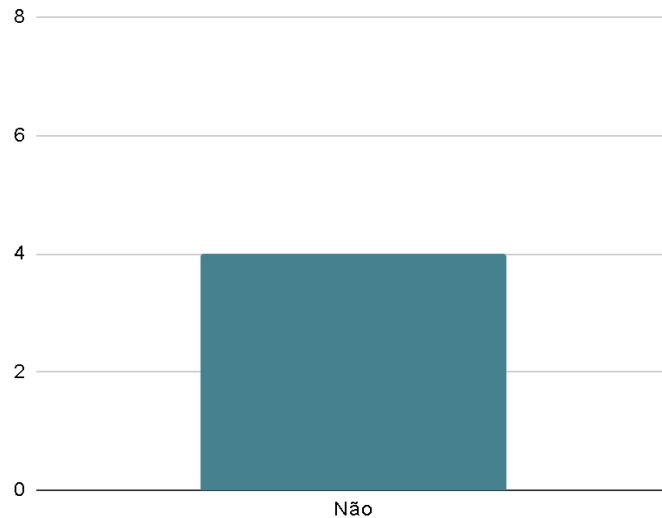
GRÁFICO 8: CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS SURDOS PELAS IMOBILIÁRIAS



FONTE: A autora (2024).

O gráfico 9, apresenta os dados sobre a disponibilidade de suporte técnico ou equipamentos específicos nas imobiliárias para auxiliar profissionais surdos.

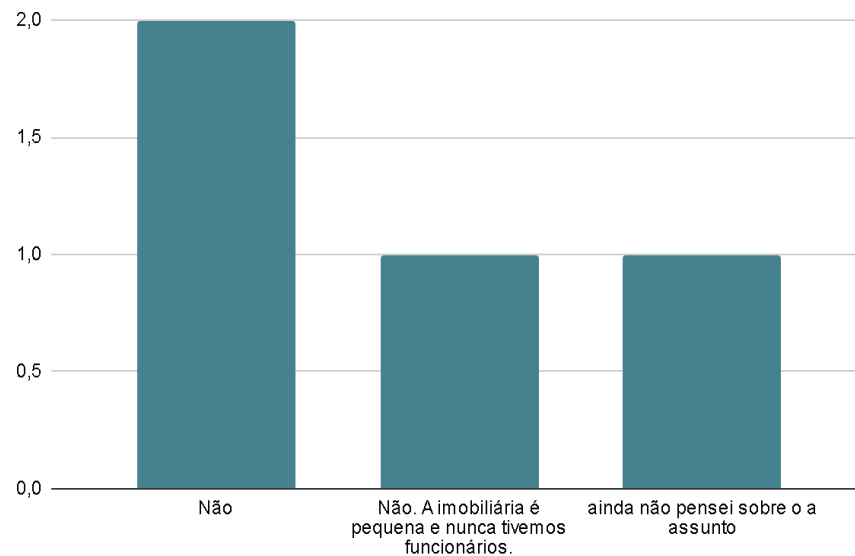
GRÁFICO 9: DISPONIBILIDADE DE SUPORTE TÉCNICO E EQUIPAMENTOS ESPECÍFICOS PARA PROFISSIONAIS SURDOS NAS IMOBILIÁRIAS



FONTE: A autora (2024).

O gráfico 10, exibe os dados sobre se há planos das imobiliárias expandir ou aprimorar, as iniciativas voltadas para a contratação de profissionais surdos em suas empresas.

GRÁFICO 10: PLANOS DAS IMOBILIÁRIAS PARA AMPLIAR A CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS SURDOS



FONTE: A autora (2024).

Conforme apontado por Jorge e Saliba (2021), embora as políticas públicas assegurem o acesso ao trabalho para pessoas com deficiência (PcD), tais medidas não garantem uma participação efetiva no mercado de trabalho. Esse fenômeno é atribuído ao estigma e preconceito profundamente enraizados na sociedade, que criam obstáculos para a permanência dos surdos nas empresas, a evolução em suas carreiras e até mesmo a sua entrada inicial no mercado de trabalho.

A análise dos gráficos 8, 9 e 10 revela que as quatro imobiliárias examinadas foram unânimes em não considerar a contratação de funcionários surdos. Este consenso ilustra a dificuldade enfrentada pelos surdos ao buscar oportunidades no mercado de trabalho em Matinhos/PR, encontrando organizações que não adotam práticas inclusivas ou que não as incorporam de maneira eficaz.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inclusão de pessoas surdas no setor imobiliário de Matinhos/PR, é um objetivo alcançável que demanda um compromisso contínuo com a adoção de práticas acessíveis e inclusivas. A cooperação entre instituições educacionais, órgãos reguladores e a comunidade é essencial para criar um ambiente verdadeiramente acolhedor. A análise detalhada da inclusão educacional promovida pelo CRECI de Matinhos, juntamente com as experiências das imobiliárias na interação com a comunidade surda, revela desafios e oportunidades significativos. A escassez de intérpretes de LIBRAS e a falta de capacitação das imobiliárias, são obstáculos que comprometem a eficácia do atendimento aos clientes surdos, embora algumas imobiliárias demonstrem intenção de melhorar seu atendimento e oferecer capacitação aos seus funcionários, a realidade atual ainda aponta para uma preparação insuficiente.

Garantir que a documentação seja acessível e que a comunicação seja eficiente é crucial para assegurar a plena autonomia dos surdos no setor imobiliário. A ausência de materiais adaptados e de intérpretes de LIBRAS nas imobiliárias, evidencia a necessidade urgente de ações inclusivas, além disso, a contratação de profissionais surdos pelas imobiliárias continua sendo um desafio, sem iniciativas concretas voltadas para a inclusão desse grupo no ambiente de trabalho imobiliário. A pesquisa destacou a importância de uma abordagem mais consciente e proativa por parte das empresas do setor imobiliário, investir em treinamento de funcionários, adaptar materiais e contratar intérpretes de LIBRAS, são passos fundamentais para promover a inclusão e a acessibilidade. As imobiliárias que adotarem essas práticas não apenas ampliarão seu mercado, mas também contribuirão para uma sociedade mais justa e equitativa.

Implementar práticas inclusivas beneficiará não apenas os surdos, mas também fortalecerá a imagem das empresas como agentes de transformação social. Promover a igualdade de oportunidades e valorizar a diversidade, são pilares essenciais para construir um futuro mais inclusivo e acolhedor para todos. Para avançar nessa direção, é fundamental que as empresas do setor imobiliário desenvolvam uma cultura organizacional que valorize a diversidade e a inclusão. Isso pode ser alcançado por meio de políticas claras de recrutamento e retenção de profissionais surdos, bem como pela promoção de um ambiente de trabalho que respeite e acolha as diferenças. A criação de programas de sensibilização e treinamento contínuo para todos os colaboradores também é essencial para garantir que a inclusão seja praticada de forma efetiva e duradoura. A inclusão de pessoas surdas não é apenas uma questão de responsabilidade social, mas também uma oportunidade de inovação e crescimento para as empresas, ao adotar uma postura inclusiva, as imobiliárias não apenas expandem seu mercado

potencial, mas também contribuem para a construção de uma sociedade mais justa e solidária, fomentando a inclusão de maneira efetiva.

REFERÊNCIAS

AVELAR, Thaís Fleury; FREITAS, Karlla Patrícia de Souza. Português como segunda língua: dificuldades encontradas pelos surdos. *Revista Sinalizar*, Goiânia, v. 1, n. 1, p. 12–24, 2016. DOI: 10.5216/rs.v1i1.36688. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/revsinal/article/view/36688>. Acesso em: 19 jul. 2024.

ALVES, Elizabete Gonçalves; FRASSETTO, Silvana Soriano. LIBRAS e o desenvolvimento de pessoas surdas. *Aletheia*, Canoas, n. 46, p. 211-221, abr. 2015 Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942015000100017&lng=pt&nrm=iso Acessos em: 20 jan. 2022.

ANTUNES, Maria de Fátima Nunes; ARCARI, Inedio; PURIFICAÇÃO, Marcelo Máximo. Reflexão sobre a inclusão do surdo no mercado de trabalho. *Revista Educação, Psicologia e Interfaces*, v. 4, n. 3, 2020.

BISOL, Cláudia A.; VALENTINI, Carla Beatris. Surdez e deficiência auditiva-qual a diferença. *Objeto de Aprendizagem Incluir*–UCS/FAPERGS, 2011.

BRASIL. **Lei n.º 8.213, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 14009, 25 jul. 1991. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18213cons.htm. Acesso em: 29 jul. 2024.

BRASIL. **Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p. 27833, 23 dez. 1996. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm. Acesso em: 29 jul. 2024.

CORRÊA, Luis Fernando Nigro. **A convenção internacional sobre os direitos das pessoas com deficiência no ordenamento jurídico brasileiro**. 2020. Tese (Doutorado em Direito Internacional) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2020. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2135/tde-29042021-221050/en.php>. Acesso em: 15 fev. 2022.

DE OLIVEIRA, Maxwell Ferreira. **Metodologia científica: um manual para a realização de pesquisas em Administração**. Universidade Federal de Goiás. Catalão–GO, 2011.

DE SOUSA, Angélica Silva; DE OLIVEIRA, Guilherme Saramago; ALVES, Laís Hilário. A pesquisa bibliográfica: princípios e fundamentos. *Cadernos da FUCAMP*, v. 20, n. 43, 2021.

FÓRUM SÃO PAULO SÉCULO 21. Diagnósticos setoriais: reforma do Estado. **Cadernos do Fórum São Paulo Século XXI**, São Paulo, n. 16, 1999.

FREITAS, Francisca Muldiane Pedrosa. **A Inclusão do Surdo no Mercado de Trabalho**. 2012. 154 f. Dissertação. Universidade Estadual do Ceará, 2012. Disponível em: <https://siduece.uece.br/siduece/trabalhoAcademicoPublico.jsf?id=75062>. Acesso em: 26 set. 2022.

GASPARDO, Murilo. Políticas públicas de inclusão de pessoas com deficiência. **Revista Direito e Liberdade–RDL–ESMARN–v**, v. 16, n. 2, p. 111-134, 2014.

LACERDA, C. B. F. DE. Um pouco da história das diferentes abordagens na educação dos surdos. **Cadernos CEDES**, v. 19, n. 46, p. 68–80, set. 1998.

LOXE, E. G.; BERGAMO, F. V. de M.; FERNANDES, J. M.; DA SILVA, W. R. B. A INCLUSÃO DO SURDO NO MERCADO DE TRABALHO FORMAL. **Revista Formadores**, [S. l.], v. 12, n. 1, p. 52, 2019. Disponível em: <https://adventista.emnuvens.com.br/formadores/article/view/993> Acesso em: 10 jan. 2023.

MANZINI, Eduardo José. **Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros**. 2004. Disponível em: https://www.marília.unesp.br/Home/Instituição/Docentes/EduardoManzini/Manzini_2004_entrevista_semi-estruturada. Pdf. Acesso em: 31 mar. 2024.

MEON. **Intérprete de LIBRAS é essencial na compra e venda de imóveis**. 14 Mar 2022. Disponível em: <https://www.meon.com.br/meon-imoveis/interprete-de-LIBRAS-e-essencial-na-compra-e-venda-de-imoveis>. Acesso em: 22 Mar. 2024.

JORGE, C.; SALIBA, G. R. A INSERÇÃO DO SURDO NO MERCADO DE TRABALHO, FRENTE ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO. **Revista Direitos Culturais**, v. 16, n. 38, p. 159-174, 16 maio de 2021.

RODRIGUES, J. R.; VIEIRA-MACHADO, L. M. DA C.; VIEIRA, E. T. DE B. Congresso de Paris (1900): a seção de surdos e sua atualidade em relação à educação de surdos. **Revista Brasileira de História da Educação**, v. 20, n. 1, p. e095, 6 dez. 2019.

SANTOS, A. N. M. D.; SOFIATO, C. G. A EDUCAÇÃO DE SURDOS NO SÉCULO XIX E A CIRCULAÇÃO DA LÍNGUA DE SINAIS NO IMPERIAL INSTITUTO DE SURDOS-MUDOS. **Educação em Revista**, v. 37, p. e288663, 2021.

SILVA, Antônio João Hocayen da. **METODOLOGIA DE PESQUISA: CONCEITOS GERAIS**. 2014. 57 f. p.31.

SILVA, Deise Souza da. **SURDEZ E MERCADO DE TRABALHO A ESCOLHA PROFISSIONAL DOS SURDOS**. 2021. 18 f. Dissertação de Mestrado. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba- IFPB, Patos - PB, 2021.

SILVA, Larissa Jorge. **O surdo e o direito ao trabalho: para além do acesso**. 2017. 92 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento, Tecnologias e Sociedade) – Universidade Federal de Itajubá, Itajubá, 2017.

SILVA, Marcelo Antônio; BARBOSA, Milka Alves Correia. POLÍTICAS PÚBLICAS VOLTADAS PARA INCLUSÃO DE PCD NO MERCADO DE TRABALHO. **Pensamento & Realidade**, v. 36, n. 01, p. 75-89, 2021.

SOLEMAN, Carla; BOUSQUAT, Aylene. Políticas de saúde e concepções de surdez e de deficiência auditiva no SUS: um monólogo? **Cadernos de Saúde Pública**, v. 37, p. e 00206620, 2021.

SOUSA, Jessica Rani Ferreira de; BATISTA, Leonardo Ferreira; HELAL, Diogo Henrique. Sobre a implementação de políticas públicas: uma revisão sistemática da literatura e agenda de pesquisas. **Sociedade e Estado**, v. 37, p. 457-487, 2022.

SOUZA, JOSAFÁ DA SILVA. **AS TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS NA PROFISSÃO DE CORRETOR DE IMÓVEIS**. 2023. 23 f. Dissertação de mestrado. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba-IFPB, Cabedelo – PB, 2023.

STROBEL, Karin. **História da educação de surdos**. Florianópolis: UFSC, 2009.

TOFFOLO, A. C. R. et al. Os benefícios da oralização e da leitura labial no desempenho de leitura de surdos profundos usuários da LIBRAS. **Revista Brasileira de Educação**, v. 22, n. 71, p. e227165, 2017.

TREVISAN, A. P.; VAN BELLEN, H. M. Avaliação de políticas públicas: uma revisão teórica de um campo em construção. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 3, p. 529–550, maio 2008.

VIEIRA-MACHADO, L. M. DA C.; RODRIGUES, J. R. Olhar novamente para o Congresso Internacional de Educação para Surdos em Milão (1880). **Revista Brasileira de História da Educação**, v. 22, n. 1, p. e202, 21 dez. 2021.

WU, SOFIA. **As sete identidades surdas**. 2021. Disponível em: <https://www.clickinclusao.com/as-sete-identidades-surdas>. Acesso em: 05 jan. 2022.

APÊNDICE 1
ROTEIRO DE ENTREVISTA – QUESTIONÁRIO

Título da Entrevista: Inclusão dos surdos em matinhos/PR: ramo imobiliário.

Entrevistado: Delegado regional do CRECI (Conselho Regional de Corretores de Imóveis), 6ª Região, de Matinhos – PR.

Perguntas

1. A instituição já recebeu solicitações de pessoas surdas interessadas em se matricular nos cursos disponíveis?
2. Existe algum programa de capacitação profissional direcionado especificamente para pessoas surdas interessadas em se capacitar na área imobiliária?
3. Houve em algum momento a preocupação de incluir cursos na área imobiliária para os surdos?
4. Qual é a viabilidade da instituição em incluir uma disciplina de LIBRAS no currículo dos cursos ofertados pela instituição?
5. Quais recursos de comunicação a instituição oferece atualmente para atender às necessidades dos possíveis alunos surdos?
6. Os materiais de estudo oferecidos pela instituição nos cursos ofertados, são adaptados de alguma forma para atender às necessidades específicas dos possíveis alunos surdos?
7. Se um surdo chegar à sede do CRECI, a instituição estará preparada para atendê-lo?
8. Há treinamento especializado para os funcionários sobre como atender de maneira eficaz os clientes surdos?
9. Quais obstáculos um profissional surdo do setor imobiliário pode enfrentar ao exercer sua atividade no mercado de trabalho em Matinhos?
10. A instituição promove alguma iniciativa para conscientizar e sensibilizar outras instituições educacionais e empresas do setor imobiliário sobre as necessidades específicas dos surdos, tanto como alunos quanto como potenciais clientes?

APÊNDICE 2

QUESTIONÁRIO GOOGLE FORMS DAS IMOBILIÁRIAS

1. Sua imobiliária já teve experiência no atendimento a clientes surdos? Em caso afirmativo, poderia descrever como foi essa experiência?
2. A equipe da imobiliária possui algum profissional com habilidades em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), para facilitar a comunicação com possíveis clientes surdos?
3. Quais desafios a imobiliária enfrentaria ao lidar com clientes surdos?
4. A imobiliária tem planos ou iniciativas em andamento, para melhorar a acessibilidade e a inclusão de clientes surdos no ambiente de negócios, se sim, quais?
5. As documentações da imobiliária, são adaptadas de alguma forma para atender às necessidades específicas dos possíveis clientes surdos?
6. Quais estratégias a imobiliária pode aderir para aprimorar a comunicação e o atendimento, aos clientes surdos em futuras interações?
7. A imobiliária já teve experiência em contratar profissionais surdos? Se sim, quais foram os principais desafios enfrentados?
8. A imobiliária oferece suporte técnico ou equipamentos específicos para auxiliar possíveis profissionais surdos em suas atividades?
9. Existem planos futuros para expandir ou aprimorar as iniciativas de inclusão de profissionais surdos na imobiliária?
10. A imobiliária oferece suporte adicional, como cursos de capacitação em LIBRAS, para funcionários interessados em aprender?