

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS - SESA
FACULDADE AMADEUS - FAMA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

JOSÉ PAULO MELO

**EMPREENDEDORISMO SOCIAL: O PROCESSO DE GESTÃO DO
PROFISSIONAL SURDO**

**Aracaju-SE
2019**

JOSÉ PAULO MELO

**EMPREENDEDORISMO SOCIAL: O PROCESSO DE GESTÃO DO
PROFISSIONAL SURDO**

**Relatório Científico de Estágio apresentado
à Faculdade Amadeus como requisito para
aprovação final e obtenção do grau de
bacharel em Administração.**

**Orientador:
Prof.: Adelmo Santos Porto, Me**

**Aracaju-SE
2019**

M528e MELO, José Paulo

Empreendedorismo social : o processo de gestão do
profissional surdo / José Paulo Melo. – Aracaju, 2019.

33f.

Orientador: Prof. Msc. Adelmo Santos Porto.

Relatório Científico de estágio (como requisito para obtenção
do grau de bacharel em Administração.) – Faculdade Fama, 2019.

1. Administração 2. Relatório I - PORTO, Adelmo Santos (orient.)

II- Título

CDU: 658 (047.31)

JOSÉ PAULO MELO

**EMPREENDEORISMO SOCIAL: O PROCESSO DE GESTÃO DO
PROFISSIONAL SURDO**

**Relatório de Estágio Supervisionado apresentado à Faculdade Amadeus como requisito
para aprovação final e obtenção do grau de Bacharel em Administração.**

**Paulo Sérgio Melo dos Santos, Me.
Coordenador do Curso**

**Adelmo Santos Porto, Me.
Orientador**

1º Examinador

2º Examinador

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), 12 de junho de 2019.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus que é o maior mestre que alguém pode conhecer, que me deu a vida, força e saúde permitindo que tudo isso acontecesse, a quem sou sempre grato ao longo de minha vida. Aos espíritos de luz que o auxilia nessa missão, minha gratidão.

À esta Instituição que me acolheu me proporcionando um ambiente criativo e amigável, tornando o decorrer do curso e as dificuldades mais leves. Obrigado aos professores em geral por todos os conhecimentos disponibilizados.

Agradeço a minha mãe Adeilde, minha heroína, que me deu apoio, que está sempre do meu lado incondicionalmente, saiba que tudo isso é exclusivamente por você .

Ao meu companheiro de todas as horas Anthoniberg, sem você nada aconteceria, desde a inscrição no ENEM até os dias de hoje. Obrigado.

As minhas filhas Júlia e Jade, pela ajuda, compreensão e incentivo nas horas de desânimo.

Aos meus colegas de curso Elenilson, Lucy, Robson e Mateus, sem vocês teria sido muito mais difícil. Levarei para sempre vocês comigo.

Ao Sr. Guilherme Kantor, que um dia foi meu superintendente, nunca esqueci sua fala: “vai esperar o transporte que traz sua filha para faculdade para pegar carona?” Quase esperei, muito obrigado pelos ensinamentos.

Aos amigos que sempre torceram por mim, minha eterna gratidão.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	06
2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	09
2.1 HISTÓRICO DA EMPRESA.....	09
2.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	09
2.3 OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS.....	10
2.4 PRODUTOS E/OU SERVIÇOS.....	10
2.5 RECURSOS HUMANOS	13
2.6 RAMO DE ATIVIDADE.....	14
3 ASPECTOS CONCEITUAIS / FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	15
3.1 EMPREENDEDORISMO.....	15
3.2 EMPREENDEDORISMO SOCIAL.....	16
3.3 EMPREENDEDORISMO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	16
3.4 INCLUSÃO.....	17
3.5 MERCADO DE TRABALHO.....	17
3.6 MERCADO DE RECURSOS HUMANOS.....	18
3.7 DEFICIÊNCIA.....	18
3.8 PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	19
3.9 DEFICIÊNCIA AUDITIVA E SURDEZ.....	19
3.10 LEI 8.213, DE 24 DE JULHO DE 1991.....	20
3.11 LIBRAS.....	20
4 ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISE DE RESULTADOS	22
4.1 ATIVIDADES DO ESTÁGIO.....	22
4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	22
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	31
ANEXO A – QUESTIONÁRIO	31
APENDICE.....	32
APENDICE A – DECLARAÇÃO.....	32
APENDICE B – DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE.....	33

1 INTRODUÇÃO

O país passa por um momento de crise e como consequência aumenta a desigualdade social e os altos índices de desemprego. Tudo isso fomenta nas pessoas o desejo de abrir seu próprio negócio. Independente de terem ou não o perfil, alimentam o sonho de ser um empreendedor. Dentre essas estão também às pessoas com deficiência, mesmo sendo em menor número. O número de deficientes no Brasil segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE – 2012), totaliza 45 milhões de brasileiros. O Governo Federal sancionou a Lei 8.213, de 24 de julho de 1991 para garantir que as pessoas com deficiência tenham acesso ao emprego através de cotas nas empresas. Com todas as dificuldades para os deficientes conseguirem trabalhar, para eles empreenderem essas dificuldades multiplicam.

Assim, o empreendedorismo de pessoas com deficiência vem crescendo nos últimos anos no Brasil e tornando-se uma alternativa para os profissionais realizarem seus próprios projetos ou mesmo buscarem outras formas de inclusão quando encontram dificuldades para conseguir uma oportunidade no mercado de trabalho.

Para justificar a escolha do tema proposto para este Relatório de Estágio retomei¹ algumas situações que aconteceram durante a minha trajetória de formação², uma primeira situação foi no ano de 2009, dentro da Quadrilha Junina Unidos em Asa Branca, a qual sou fundador, onde recebemos uma criança surda que acompanhava a quadrilha junina com a sua mãe, mas não conseguia me comunicar com a criança, pois a mesma utilizava a Libras³ como língua. Todos os ensaios da quadrilha a criança e a mãe conversavam intensamente em Libras. Não conseguia entender absolutamente nada que conversavam e me senti um estranho.

No ano de 2017, vivenciei outra situação muito interessante, eu e alguns amigos fomos tomar gelato e ao chegarmos no local percebemos que a gelateria era gerida por um surdo e os funcionários também eram surdos, mas os mesmos utilizavam várias possibilidades de comunicação: Libras, escrita, mímica, gestos etc. Diferentemente da situação anterior, não me senti um estranho, mesmo o ambiente sendo contido apenas por pessoas surdas, assim me indaguei o quão deve ser difícil para as pessoas surdas conviver em ambientes que não possuem uma inclusão efetiva.

¹ Uso de verbo na primeira pessoa, pois relato minha trajetória acadêmica.

² Aqui entendida como processos de formação escolar, formação cultural, formação acadêmica e profissional.

³ Libras, leia-se como Língua Brasileira de Sinais, língua natural dos surdos.

Na minha trajetória acadêmica, por estar em um curso de Administração, sempre me indaguei como seria quando fosse para o mercado de trabalho e me deparasse com uma pessoa com deficiência, pois na grade curricular do meu curso nunca tive nenhuma disciplina que discutisse a inclusão de pessoas com deficiência dentro dos processos da Administração.

A partir de um levantamento bibliográfico sobre pesquisas já desenvolvidas na área de Administração/Empreendedorismo e Deficiência/Surdo em bancos de dados (BDTD, SIBiUSP, CAPES, Domínio Público, PPED-UNIT, PPGED-UFS e PROPADM-UFS) foi encontrado apenas um artigo relacionando empreendedorismo e deficiência. Contudo, a temática escolhida para este trabalho ainda apresenta uma particularidade, pois não foca a deficiência como um todo, mas a especificidade da surdez.

Assim, foi possível elaborar algumas questões que podem contribuir para uma reflexão sobre o tema de pesquisa deste Relatório: As empresas que não são geridas por surdos, possuem inclusão para esse público? Será que todos os profissionais que fornecem insumos para as empresas geridas por surdos dominam a Libras? Quais as principais preocupações, dificuldades, expectativas vivenciadas pelo gestor surdo ao se tornar empreendedor?

Para buscar responder tais questionamentos, pretende-se ter como campo de pesquisa as empresas geridas por surdos em Aracaju-SE. A partir dessas reflexões supracitadas, foram elaborados os objetivos geral e específicos.

O objetivo geral do presente trabalho de conclusão de curso é explanar sobre as dificuldades encontradas por uma pessoa surda ao se tornar empreendedor.

Como objetivos específicos têm-se:

Identificar quais empreendimentos de Aracaju são geridos por pessoas surdas ou deficientes auditivos;

Entender as principais preocupações, dificuldades, expectativas vivenciadas pelo gestor surdo ao se tornar empreendedor;

Analisar as preocupações, dificuldades, expectativas vivenciadas pelo gestor surdo ao se tornar empreendedor e dialogar com teóricos da área de Empreendedorismo Social.

Os pressupostos teóricos foram adotados pela pesquisa qualitativa, na qual o pesquisador teve contato direto e espaçado com o pesquisado. Para Gil (1999), o uso dessa abordagem propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenômeno em estudo e das suas relações, mediante a máxima valorização do contato direto

com a situação estudada, buscando-se o que era comum, mas permanecendo, entretanto, aberta para perceber a individualidade e os significados múltiplos.

Em relação ao tema de estudo será realizada através de uma pesquisa de campo que para Fonseca (2002) se caracteriza pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se faz coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa – pesquisa ex-post-facto, pesquisa-ação, pesquisa participante etc.

Esta pesquisa, portanto, terá caráter exploratório, pois segundo Zikmund (2000): Os estudos exploratórios, geralmente, são úteis para diagnosticar situações, explorar alternativas ou descobrir novas ideias. Esses trabalhos são conduzidos durante o estágio inicial de um processo de pesquisa mais amplo, em que se procura esclarecer e definir a natureza de um problema e gerar mais informações que possam ser adquiridas para a realização de futuras pesquisas conclusivas. Dessa forma, mesmo quando já existem conhecimentos do pesquisador sobre o assunto, a pesquisa exploratória também é útil, pois, normalmente, para um mesmo fato organizacional, pode haver inúmeras explicações alternativas, e sua utilização permitirá ao pesquisador tomar conhecimento, se não de todas, pelo menos de algumas delas. (ZIKMUND, 2000)

A coleta de dados foi realizada por entrevista semi estruturada. As entrevistas semi estruturadas podem ser definidas como uma lista das informações que se deseja de cada entrevistado, mas a forma de perguntar (a estrutura da pergunta) e a ordem em que as questões são feitas irão variar de acordo com as características de cada entrevistado.

Geralmente, as entrevistas semi estruturadas baseiam-se em um roteiro constituído de “[...] uma série de perguntas abertas, feitas verbalmente em uma ordem prevista” (LAVILLE; DIONNE, 1999, p.188), apoiadas no quadro teórico, nos objetivos e nas hipóteses da pesquisa. Durante a realização da entrevista é importante seguir algumas recomendações como afirmam Laville e Dionne (1999), tais como fazer boas perguntas e interpretar as respostas; ser um bom ouvinte, não deixando se enganar por ideologias e preconceitos, no sentido de buscar a “objetivação”. Para interpretação dos dados, será utilizada a análise de conteúdo de Bardin (2009), a qual, enquanto método torna-se um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens.

O Estágio Supervisionado para a desenvolvimento do presente Relatório, foi realizado na Il Sordo Gelateria, situada na Rua José Ramos da Silva, 303, Sala 03, Bairro 13 de Julho, Aracaju-Se, no período compreendido entre 28/01 a 07/06/2019.

2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

O Il Sordo⁴ é uma empresa sergipana do ramo de comércio, gerida por um surdo, onde é fabricado Gelato de maneira artesanal usando a tradição italiana de fabricar, com ingredientes naturais e selecionados. Oferece um produto de excelente sabor, linha gourmet, fresco e saudável. O atendimento é prestado por pessoas surdas, porque a empresa tem como compromisso ser uma empresa inclusiva, mas os clientes são sempre bem atendidos, com uma experiência rica de comunicação e contato social.

2.1 HISTÓRICO DA EMPRESA

A empresa iniciou a partir do desejo do sujeito da pesquisa em ser empreendedor, a missão do Il Sordo é “Proporcionar aos clientes um serviço de qualidade, com inclusão e sem barreiras, tornado a comunidade surda mais forte, para que possa competir de forma igualitária com a comunidade ouvinte”. A visão da empresa é “Ser a empresa do ramo de gelateria referência em Aracaju-SE e chegar a ser a melhor do Brasil, pela qualidade de atendimento, prestação de serviços, qualidade do produto e inclusão”. O principal objetivo da organização não é só o aumento da produtividade e lucratividade de seu negócio, e sim, oferecer aos clientes qualidade de atendimento, prestação de serviços, qualidade de produto e um ambiente inclusivo e sem barreiras. Em termos de objetivos de curto prazo da empresa, podem-se citar: a) Tornar o nome Il Sordo uma referência em gelateria; b) Difundir as franquias da marca Il Sordo; c) Possibilitar a ascensão da comunidade surda no mercado de trabalho.

2.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Para Oliveira (2006), a estrutura organizacional é o instrumento administrativo resultante da identificação, análise, ordenação e agrupamento das atividades e dos recursos das empresas, incluindo os estabelecimentos dos níveis de alçada e dos processos decisórios, visando ao alcance dos objetivos estabelecidos pelos planejamentos das empresas. Já para Seiffert e Costa (2007), a estrutura organizacional é definida como um instrumento gerencial

4 Il Sordo é uma palavra de origem italiana e significa “O Surdo”.

utilizado para atingir os objetivos organizacionais, resultado do processo de divisão do trabalho e da definição de meios para coordená-lo.

O Il Sordo possui três lojas: Il Sordo treze de julho, Il Sordo Vila Manoel e o Il Sordo Carrara Food Park; doze funcionários (dez surdos e dois ouvintes) e o dono e o coordenador, ambos surdos.

2.3 OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS

Para Chiavenato (2006), objetivos organizacionais são o fim desejado que a organização pretende atingir e que orientam o seu comportamento em relação ao futuro e ao ambiente interno e externo. Neste sentido os objetivos organizacionais são a razão de ser das organizações, que necessitam de um fim objetivo.

O maior objetivo da empresa é a inclusão e acessibilidade para qualquer pessoa, pois como afirma Breno Oliveira, o proprietário da empresa:

É algo especial organizar e difundir pelo mundo que o surdo pode ser admitido nas empresas evitando barreiras e também mostrar capacidade do surdo como empreendedor, pois os ouvintes quando olham se surpreendem ao perceber que o surdo também é capaz e passam a se preocupar com a inclusão no mundo, pois a maioria dos surdos não consegue ser admitido por empresas então percebendo isso comecei a organizar outra proposta em instruir os surdos na área de empreendedorismo motivando eles a abrirem as suas próprias empresas.

2.4 PRODUTOS E/OU SERVIÇOS

Em geral, produto “é algo que pode ser oferecido a um mercado para sua apreciação, aquisição, uso ou consumo para satisfazer a um desejo ou necessidade”. (KOTLER, 1996, p. 377)

Para McCarthy (2007, p. 148) produto também significa principalmente “a oferta de uma empresa que satisfaz a uma necessidade”. Neste contexto os autores concordam que denomina-se produto todo bem ou serviço, oferecido por uma empresa, e que seja adquirido com intuito de satisfação de algum desejo ou pela necessidade do mesmo.

O produto frente da empresa é o gelato, mas o Il Sordo trabalha com outros produtos como: café, semifreddo, afogato, browniegelato, stecco e tortas.

Figura 1. Produtos do Il Sordo (gelatos).



Fonte: Il Sordo, 2019

O Gelato é o sorvete feito no estilo italiano. Gelato é simplesmente a palavra italiana para sorvete, mas também passou a significar especificamente o sorvete italiano. O gelato é feito com uma base de leite, creme e açúcar, além de ser aromatizado com purê de frutas e nozes e outros aromas. Geralmente tem um nível de gordura mais baixo do que outros estilos de sorvete. O gelato normalmente contém menos ar e mais aromatizantes do que outros tipos de sobremesas congeladas, dando-lhe uma densidade e riqueza que o distingue de outros sorvetes.

Figura 2. Produtos da Il Sordo (semifreddo e stecco).



Fonte: Il Sordo, 2019

O semifreddo é uma classe de sobremesas semi-congeladas e o stecco é o gelato no palito.

Figura 3. Produto da Il Sordo (afogato).



Fonte: Il Sordo, 2019

O afogato é uma sobremesa italiana feita à base de café. É servido em uma taça de gelato de baunilha acompanhado de uma dose quente de café expresso.

Figura 4. Produto da Il Sordo (browniegelato).



Fonte: Il Sordo, 2019

Brownie é uma sobremesa de chocolate típico da culinária dos Estados Unidos e pode considerar-se um bolo feito num tabuleiro para bolos e partido em pequenos quadrados, no Il Sordo é acompanhado por gelato.

Figura 5. Produto da Il Sordo (tortas).



Fonte: Il Sordo, 2019

As tortas do Il Sordo são produzidas artesanalmente com os melhores sabores de gelato, para serem desfrutadas numa festa, jantar, ou mesmo no dia a dia em casa.

2.5 RECURSOS HUMANOS

Todas as áreas de uma empresa procuram a eficácia de uma organização como um todo e para que isso aconteça é necessário que a estratégia esteja presente em todas as áreas e não apenas na administração, é necessário que esteja em áreas de apoio, como a área de recursos humanos (ALMEIDA; TEIXEIRA; MARTINELLI, 1993).

A área de RH se distingue das demais áreas, pois a mesma não trata apenas da estratégia da empresa para o atingimento de objetivos organizacionais, como também da estratégia para o atendimento de suas próprias necessidades. Uma vez estabelecidos objetivos e estratégias é importante o estabelecimento de políticas de promoção e avaliação, de acordo com as estratégias da organização, pois, como a organização é um conjunto de pessoas que trabalham para satisfazer suas necessidades, é fundamental que o interesse dessas pessoas esteja orientado para atender, também, aos objetivos organizacionais. (ALMEIDA; TEIXEIRA; MARTINELLI, 1993)

Como já supracitado o RH é conhecido como o setor responsável pela gestão de pessoas, é um conjunto de técnicas e práticas realizadas pelos profissionais que atuam com a

finalidade de gerir comportamentos internos e potencializar o capital humano, mas no Il Sordo até o momento a empresa é gerida pelo dono Breno Oliveira, com o apoio de um coordenador, ambos surdos e um quadro funcional que conta com doze funcionários (dez surdos e dois ouvintes).

2.6 RAMO DE ATIVIDADE

Segundo o site do SEBRAE, o ramo de atividade é o que define a área em que a sua empresa irá atuar. É por isso que podemos dizer que ele ajuda a definir, também, o seu produto ou serviço. Pode-se afirmar, ainda, que o ramo de atividade é a primeira escolha a ser feita quando se decide abrir uma empresa.

Muitas vezes ele é definido, inclusive, bem antes da decisão de empreender: o empreendedor gosta de uma atividade ou tem afinidade com alguma área ou bom conhecimento técnico, daí surge a percepção da ideia empreendedora.

Os ramos têm várias subcategorias que ajudam na definição específica. Por exemplo: você pode abrir uma empresa industrial, comercial ou de prestação de serviço. Dentro dessas atividades, é possível escolher um ramo específico. Para fazer uma demonstração, na atividade industrial você pode abrir uma gráfica, uma metalúrgica ou produzir bebidas.

Já a Il Sordo, tem como ramo de atividades principal 56.11-2-03 - Lanchonete, casas de chá, de sucos e similares. Isso está na área de comércio, pois atende diretamente o consumidor com os produtos de gelateria, os quais já foram citados no item 2.4 Produtos e/ou Serviços.

3 ASPECTOS CONCEITUAIS/FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para embasar o estudo e entender o processo de gestão do profissional surdo, procura-se entender, por meio de referenciais teóricos, os temas: empreendedorismo, empreendedorismo social, empreendedorismo da pessoa com deficiência, inclusão, mercado de trabalho, mercado de recursos humanos, deficiência, deficiência auditiva/ surdez, cultura e identidade surda e Libras.

3.1 EMPREENDEDORISMO

A palavra empreendedorismo deriva do termo em latim *imprehendere*, que significa o indivíduo que assume riscos ao começar algo novo. Esse assunto da moda tem origem na idade média, onde o empreendedor gerenciava grandes projetos de produção, não assumia riscos e usava o capital do governo. Já no Séc XVII e XVIII o empreendedor estabelecia acordos contratuais com o governo e passou a assumir riscos. Nos dias de hoje o empreendedor é confundido com gerentes e administradores. (PORTAL, 2018)

Segundo Dornelas (2005), o empreendedorismo começa a surgir no Brasil em 1990 com a criação de entidades como o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) e a Sociedade Brasileira para Exportação de Software (SOFTEX). Tanto o Governo Federal como também a ONU, lançaram algumas ações direcionadas aos empreendedores e ao desenvolvimento de características de comportamento empreendedor e para a identificação de novas oportunidades de negócios. Mesmo assim segundo Dornelas (2005) o Brasil ainda é carente em políticas públicas duradouras a fim de consolidar o empreendedorismo como alternativa ao desemprego e de apoiá-lo, assim como fazem atualmente a iniciativa privada e as entidades não governamentais.

Schumpeter (1947) define como empreendedor aquele que destrói a ordem econômica existente, graças a introdução no mercado de novos produtos/serviços, pela criação de novas formas de gestão ou pela exploração de novos recursos, materiais e tecnologias.

Por sua vez, Chiavenato (2006), diz que empreendedor não é simplesmente o fundador de uma nova empresa ou mesmo de um novo negócio, mais do que isso, ele é a energia da economia, a alavanca dos recursos, o impulso de talentos, a dinâmica de ideias.

3.2 EMPREENDEDORISMO SOCIAL

Já no tocante ao empreendedorismo social Azevedo (2015) afirma que:

Empreendedores Sociais são descritos de duas maneiras principais: 1) Pessoas extraordinárias que são movidos por objetivos filantrópicos que desejam revolucionar a sociedade onde vivem; 2) Pessoas com habilidades de gestão, criativas e inovadoras, capazes de aplicar de maneira efetiva as práticas da Gestão Empresarial em negócios que visam a criação de valor social.

Identificamos três formas importantes de empreendedorismo social: (VERGA; SILVA, 2014).

a) Empreendedorismo com impacto social, onde o empreendedor visa o lucro financeiro para o seu próprio favorecimento, mas provoca certo impacto social onde atua.

b) Negócio Social em que as empresas que têm a única missão de solucionar um problema social, são autossustentáveis financeiramente e não distribuem dividendos. Os resultados financeiros (o lucro) são reinvestidos no próprio negócio.

c) Empreendedorismo Social Assistencial que tem por objetivo provocar impactos sociais e/ou ambientais positivos e não pode ser concebido sem a participação de mais pessoas e da cooperação das organizações da sociedade. Não tem por objetivo alcançar lucro financeiro para seus idealizadores e quase todos os envolvidos prestam trabalhos voluntários.

3.3 EMPREENDEDORISMO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Ao pensar no empreendedorismo e relacioná-lo com indivíduo surdo, devemos levar em consideração os aspectos inerentes aos sujeitos surdos, ou seja: a cultura surda, a identidade surda, o povo surdo, a comunidade surda e os seus artefatos culturais. Para Strobel (2008), a cultura surda é o jeito do sujeito surdo, entender o mundo e de modificá-lo, a fim de torná-lo acessível e habitável, ajustando-os com sua concepção visual. A partir dessa definição sobre cultura surda, se faz necessário que os órgãos competentes como o já supracitado SEBRAE desenvolvam política de acessibilidade ao sujeito surdo.

Para Gesser (2009, p. 76) “Não é a surdez que compromete o desenvolvimento do surdo, e sim a falta de acesso a uma língua”. O surdo é capaz de desenvolver suas habilidades cognitivas se não tiver impedimentos de outra natureza. Para isso, o uso da língua de sinais é imprescindível, pois é através da língua que nos constituímos plenamente como ser humano, que nos comunicamos com nossos semelhantes, construímos nossas identidades,

subjetividades e adquirimos e partilhamos informações que nos possibilitam compreender e questionar o mundo que nos cerca. (GESSER, 2009)

Conforme SACKS (2015), “sem linguagem não somos seres humanos completos e, por isso, é preciso aceitar a natureza e não ir contra ela. Obrigado a falar algo que não lhes é natural, os surdos não são expostos suficientemente à linguagem e estão condenados ao isolamento e à incapacidade de formar sua identidade cultural”. Assim o mesmo também afirma que “os surdos podem comunicar-se mais facilmente e com maior precisão pela Língua de Sinais porque o cérebro deles se adapta a esse meio e, se forçados a falar, nunca conseguirão uma linguagem eficiente e serão duplamente deficientes”. A linguagem é um instrumento para a leitura do mundo, seja oral ou visual.

O surdo não precisa ser oralizado para se integrar na sociedade ouvinte, é disso que fala Gesser (2009) quando diz que – oralizar é sinônimo de negação da língua dos surdos. É sinônimo de correção, de imposição de treinos exaustivos, repetitivos e mecânicos da fala. Assim podemos afirmar a necessidade de empreendimentos que tenham uma acessibilidade efetiva não só a comunidade surda, mas seja ela qual for a deficiência.

3.4 INCLUSÃO

Sasaki (1997) acredita que a inclusão social é a forma pela qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com deficiência e, simultaneamente, essas também se organizam para assumir seus papéis na sociedade. Para o autor, a sociedade precisa ser transformada, devendo, contudo perceber que ela precisa se capacitar para atender às necessidades de seus membros.

3.5 MERCADO DE TRABALHO

No mercado de trabalho brasileiro empresas com mais de 100 funcionários, são obrigadas a ter de 3% a 5% de suas vagas ocupadas por pessoas com alguma deficiência, assim diz a Legislação Brasileira. Mas isso não é garantia que exista de fato a inclusão nem que o surdo não venha a sofrer discriminação, preconceito e dificuldades de comunicação não só no mercado de trabalho, mas na sua vida como um todo. Até por que uma de suas maiores dificuldades está na educação e alfabetização, pois sua primeira língua é a Linguagem

Brasileira de Sinais (LIBRAS). Por falta de intérprete em muitos dos estados brasileiros eles são obrigados a utilizarem o português como sua segunda língua.

3.6 MERCADO DE RECURSOS HUMANOS

Quando utilizamos o termo mercado de recursos humanos, podemos dizer que se refere ao conjunto de pessoas que se candidatam aos empregos ofertados. São habilitadas, com conhecimentos e capacidades. São “candidatos reais quando estão procurando alguma oportunidade, independente de estarem ou não empregados e são candidatos potenciais quando têm condições de preenchê-las satisfatoriamente. (CHIAVENATO, 1998, p. 174, grifo nosso)

3.7 DEFICIÊNCIA

Para Aranha (2003, p. 10), a compreensão sobre deficiência, em geral, bem como a compreensão sobre as pessoas portadoras de deficiência, tem se modificado muito no decorrer da história, num processo contínuo de mudanças dos valores e dos consequentes paradigmas que permeiam e caracterizam a relação das sociedades.

De acordo com o Decreto nº 3298 de 20 de dezembro de 1999, Artigo 3º da Política Nacional para Integração da Pessoa com Deficiência, considera-se:

I – Deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desenvolvimento de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.

II – Deficiência permanente – aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou probabilidade de que altere, apesar de novos tratamentos.

III – Incapacidade – uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem estar e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

3.8 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

De acordo com Ribas (1998), o termo “pessoas deficientes” refere-se a qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual ou social normal, sendo essa deficiência em decorrência de ser congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais. Nesse contexto, podemos avaliar que a deficiência está ligada a possíveis sequelas que restringiram a execução de uma atividade. Nesse ponto Ribas vai dizer que “a incapacidade diz respeito aos obstáculos encontrados pelos deficientes em sua interação com a sociedade, levando-se em conta a idade, sexo, fatores sociais e culturais”. (1998, p. 10)

A própria religião, com toda sua força cultural, ao colocar o homem como imagem e semelhança de Deus, ser perfeito inculcava a idéia da condição humana como incluindo perfeição física e mental e não sendo parecidos com Deus, os portadores de deficiência eram colocados postos a margem da condição humana. (MAZZOTTA,1982,p.3)

3.9 DEFICIÊNCIA AUDITIVA E SURDEZ

Segundo Capovilla (2000), é pela linguagem que a criança aprende sobre o mundo beneficiando-se da experiência viçaria para além das meras imitações e observações diretas. Entretanto, de acordo com Santoro (1996), a surdez, mesmo afetando algumas experiências de vida, não limita a inteligência, a capacidade emocional ou o desenvolvimento e maturação normais. Apontam que os surdos tem um déficit de aprendizado, mas isso pode ocorrer não por falta de capacidade intelectual e sim pelo seu desempenho linguístico. Então o surdo tem o seu desenvolvimento influenciado pelos meios os quais aprende a linguagem falada ou não. Para autores como Góes (1996) e Quadros (1997), a língua de sinais é considerada a natural dos surdos e deve ser aprendida. Neste sentido Góes (1996) salienta que "Sobretudo nas situações de surdez congênita ou precoce em que há problemas de acesso à linguagem falada, a incorporação de uma língua de sinais mostra-se necessária para que sejam configuradas condições mais propícias à expansão das relações interpessoais, que constituem o funcionamento nas esferas cognitiva e afetiva, e funda a construção da subjetividade" (Góes, 1996, p. 38). Santoro (1996) afirma que os anos pré-escolares representam psicológica, educacional e linguisticamente, um período crucial da vida da criança surda e de sua família. Assim, um dos objetivos da escola seria o de proporcionar formas de estabelecer a competência em linguagem expressiva e receptiva o mais cedo possível.

3.10 LEI 8.213, DE 24 DE JULHO DE 1991

Lei de contratação de Deficientes nas Empresas. Lei 8213/91, lei de cotas para Deficientes e Pessoas com Deficiência, dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência e dá outras providências à contratação de portadores de necessidades especiais.

Art. 93 - a empresa com 100 ou mais funcionários está obrigada a preencher de dois a cinco por cento dos seus cargos com beneficiários reabilitados, ou pessoas portadoras de deficiência, na seguinte proporção:

até 200 funcionários..... 2%

de 201 a 500 funcionários..... 3%

de 501 a 1000 funcionários..... 4%

de 1001 em diante funcionários... 5%

3.11 LIBRAS

Com o reconhecimento da Libras como língua oficial dos surdos pela Lei Federal nº 10.436, de 24 de abril de 2002 (Brasil, 2002), e com sua regulamentação por meio do Decreto nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005 (Brasil, 2005), mudanças significativas aconteceram em relação às comunidades de surdos.

As línguas de sinais não são universais, pois cada país possui a sua própria língua, que sofre inclusive influências da cultura local e, como qualquer outra língua, também possui expressões distintas de região para região, não existindo assim padronização em âmbito nacional. Ao contrário do que muitos imaginam, não são simplesmente mímicas; gestos soltos utilizados pelos surdos para facilitar a comunicação, pois possuem estruturas gramaticais próprias compostas pelos níveis linguísticos: o fonológico, o morfológico, o sintático e o semântico. Logo o que a diferencia das demais línguas é a sua modalidade visual-espacial. (MUNCINELLI, 2013)

Difícilmente a importância da Libras, como salientam Dizeu e Caporali (2005), é apontada pelos profissionais que dão o diagnóstico da surdez aos pais. Esta, no entanto, deve ser por eles ressaltada, pois é fundamental para o processo educacional, social e cultural da criança surda, bem como para o seu desenvolvimento geral. As autoras declaram ainda que se os pais recebessem orientações adequadas quanto à importância da Libras para o desenvolvimento da criança e sobre as possibilidades que essa língua oferece, com certeza

seriam poupados transtornos e prejuízos à criança e a seus pais, e principalmente evitaria muitos problemas emocionais a que estes são submetidos. Nesse sentido, Harrison (2000) reforça que a língua de sinais fornece para a criança surda a oportunidade de ter acesso à aquisição da linguagem e o conhecimento de mundo e de si mesma.

4 ATIVIDADES DO ESTÁGIO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 ATIVIDADES DO ESTÁGIO

O relatório foi desenvolvido com o objetivo de verificar as dificuldades vividas no dia a dia pelo deficiente surdo não só ao gerir o IL SORDO, mas também de seus funcionários principalmente no atendimento, que tem o contato direto com o público. Essa vivência nos possibilitou constatar um clima de total harmonia entre eles e o mais importante que observamos foi a satisfação com a qual o atendimento é feito deixando o cliente muito a vontade, tornando mínimas as barreiras existentes na comunicação. Outra coisa que nos chamou bastante atenção é o clima existente no local, mesmo com os clientes ouvintes, parece que o silêncio reina, ou pelo menos o cuidado com ele, isso interligado com a higiene da gelateria nos causa uma sensação de imensa satisfação em frequentar aquele ambiente.

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A entrevista com o sujeito da pesquisa foi dividida em dois blocos na tentativa de agrupar algumas categorias para análise dos conteúdos apresentados. O primeiro bloco refere-se a sua identificação pessoal e dados de sua trajetória na área da educação. Já o segundo bloco tratou do início de sua atividade profissional e de sua trajetória no mercado de trabalho.

Nessa perspectiva as respostas do entrevistado pesquisado foram divididas procurando analisar os dados do ponto de vista da discussão teórica que fundamentou esse estudo. Iniciaremos pelo primeiro bloco de questões relativas à sua identificação pessoal e dados de sua trajetória na área educação.

Breno Oliveira, sujeito da pesquisa, do sexo masculino, vinte e seis anos de idade, ensino superior incompleto em Letras/Libras - UFS, começou seus estudos em uma escola regular, mas com alguns anos devido a dificuldade da comunicação, pois a escola não trabalhava com a sua língua natural a Libras foi estudar no IPAESE, escola onde terminou seus estudos da educação básica, sempre teve o desejo de ser um empreendedor, mas inicialmente trabalhou como instrutor de Libras. A partir do desejo de empreender, fez alguns cursos na área de gelateria na cidade de São Paulo, e assim criou sua empresa IL SORDO.

No segundo bloco as perguntas tiveram como objetivo entender o processo de criação e gerenciamento da empresa Il Sordo, na perspectiva do indivíduo surdo, sobre ser o único proprietário ou é uma sociedade, o Breno respondeu:

Sou o único proprietário, mas tive a ajuda do meu pai e da minha mãe, tanto na área financeira como também tive orientação profissional, já que ele é formado em economia e ela em administração.

Quando questionado sobre como surgiu a ideia de abrir uma gelateria, os relatos são da ordem das dificuldades em conseguir um emprego, pois o sentimento de desvalorização dos trabalhadores surdos é perceptível. O sujeito da pesquisa também relata que os surdos quando adentram o mercado de trabalho são vistos como coitados e incapazes, não conseguindo uma ascensão dentro da sua trajetória profissional.

No ano de 2015 eu já trabalhava como instrutor de libras, quando sai, eu me sentia, sei lá, sempre pensando como melhorar, escolher outro trabalho para evoluir. Eu percebi que concurso é difícil de entrar, tem que ter paciência, pois os concursos as provas são em português e minha língua é a Libras, então fica difícil de entrar na vaga. Então eu pensei, quero trabalhar de carteira assinada, mas percebi que vários surdos têm difícil evolução no trabalho, não trocam de função, não sobe para supervisão, para coordenador etc. Vi que o surdo trabalha mais ou menos dez anos sempre em supermercado como empacotador, anos e anos sem evoluir e com um salário pequeno. Com essa sensação ruim, fui pesquisar sobre empreendimentos geridos por surdos e percebi que poucos surdos tinham empresas, mas aqui em Aracaju não tinha nenhuma, assim pensei em abrir uma empresa. No início em não conhecia gelateria, no início pensei em uma pequena empresa, criar uma MEI (Micro Empreendedor Individual) vendendo picolé, paleta mexicana, açaí de forma bem simples, vendendo nas ruas. Foi quando minha mãe falou que me ajudaria financeiramente, eu fiquei espantado quando ela falou isso, senti muita felicidade, não queria ficar nessa dependência, mas minha mãe disse que ajudaria, mas eu trabalharia sozinho.

No início fiquei preocupado, pois não tinha muito conhecimento sobre empresa, administração etc., meu pai me aconselhou a estudar sobre e também pesquisar sobre gelato. Pesquisei, encontrei um curso de gelato, viajei para São Paulo junto com meu pai para o curso. Eu fiquei de boca aberta, uma sensação muito boa e foi surgindo várias ideias, foi difícil porque não tinha intérprete, meu pai tentava interpretar algumas coisas, mas eram três línguas, português, Libras e italiano, pois o professor era italiano. Mas com calma e paciência obtendo o conhecimento, trocando experiência, viajando outras vezes para fazer outros cursos. Assim pensei, o importante é organizar um lugar bonito, não precisa ser grande, pode ser simples e pequeno, fui treinando, treinando, sem o intuito de venda, só para evoluir, quando senti segurança, abri a loja.

Ao ser questionado das dificuldades encontradas no início do processo de empreendedorismo, o mesmo afirma que:

Então, passei por várias dificuldades para criar a empresa. Em diversos órgãos, como nos bancos, não tem intérprete, nem as pessoas sabem Libras. Na realidade as pessoas ficavam assustadas e não sabiam como lidar com aquela situação. Eles me olhavam como se um surdo não tivesse capacidade de abrir uma empresa. Claro que os problemas de comunicação aconteceram, mas isso é normal, é preciso ser perseverante por que minha língua é Libras.

A escrita se torna complicada para mim, por que tenho que ficar escolhendo as palavras e como organizá-las, pior ainda quando tenho que usar algum termo técnico, mais prático se a comunicação for em Libras. O ouvinte às vezes não entende e tenho que ter um pouco de paciência, mas eu não desisto, fiz várias tentativas e como tempo a comunicação ficou mais fácil, até por que as pessoas vão me conhecendo por que sou o único surdo que foi abrir uma empresa.

No caso dos pedidos de insumos que vêm de São Paulo, a comunicação é diferente, no primeiro contato já aviso que sou surdo e que a comunicação precisa ser feita pelo WhatsApp por e-mail. No início existem as adaptações, não é nada perfeito, eu tento ensinar Libras e isso demora, se tivesse um interprete de libras seria tudo mais fácil.

Já com a empresa em funcionamento, existe o problema dos maquinários, os surdos têm que estar muito bem treinados, pois precisam saber quando as máquinas acabam de produzir e esse aviso geralmente é sonoro. No freezer existe o tempo certo, se passar o gelato fica duro. O surdo não pode ficar displicente se não perde o produto. O surdo tem que estar muito bem treinado para não perder venda, por exemplo quando o cliente entra na loja e o atendente está de costas, ele irá pensar que o mesmo não está te dando atenção.

Percebe-se um esforço do surdo em mostrar sua capacidade, provar que é capaz, é uma luta diária tentando provar sua competência e seu valor para chefiar ou gerir uma empresa, tem que superar, não pode deixar que o fato de ser surdo não lhe de a condição de conquistas e equiparação com os ouvidos. Mesmo não tendo formação na área de administração o mesmo resolveu empreender, pois:

Eu cresci desejando ter uma empresa. No passado, quando estudava na escola IPAESE (Instituto Apoio Educação Surdo de Sergipe) teve uma disciplina com o nome de empreendedorismo, a professora era chefe do SENAC e era voluntária no IPAESE, eu fiquei de boca aberta com o conteúdo que ela passava. Ela falava sobre os princípios de como ter coragem, lutar, ter força etc. Eu sentia que tinha capacidade em todos eles. Ela também dizia que existem três pontos fundamentais para criar uma empresa: local, divulgação e dinheiro. Depois de alguns anos fui pesquisar como organizar uma empresa. Como já disse tive a ajuda de do meu pai e minha mãe, a mesma trabalha no SEBRAE, os dois tem pós e são fortes nessa área e têm experiência em empreendedorismo. Eu tive sorte por que aproveitei os ensinamentos dos dois, fui aprendendo e evoluindo na administração da empresa. Eu acredito que toda a empresa precisa de ter um bom chefe (líder), só dinheiro não é importante.

Percebe-se que a não “acomodação” do empreendedor devido à sua condição de surdez e falta de conhecimento na área de administração, também se percebe que o conhecimento prévio advindo de uma disciplina escolar fez com que este tivesse interesse e o conhecimento da possibilidade de empreender. Breno afirma que a missão ou propósito de sua empresa é:

Respeitar as diferenças das pessoas, eu não gosto quando falam deficientes, prefiro usar diferentes. Acho importante a troca de experiência, empatias, se colocar no lugar do outro. Nossos funcionários precisam ter uma postura e aparência profissional, nada de pessoas desleixadas nem de coitadinhos. O surdo tem que ter um bom semblante, roupas limpas, proporcionar uma boa comunicação e organização.

E sobre os valores de sua empresa o mesmo afirma que:

No Il Sordo nossa marca é a eficiência, a roupa, a expressão, a organização, a inclusão e a acessibilidade. Aqui no Il Sordo nós não aceitamos criar barreiras, até por que se acontecer significa a perda de vendas, precisamos pensar na inclusão. O banheiro precisa ter acessibilidade, para o deficiente visual existe o livro tátil para eles perceberem as coisas e facilita bastante, para quem tem mobilidade reduzida nas mãos temos vários tipos de colheres. O importante é quebrar barreiras.

Pode-se perceber pelas falas que a empresa trabalha com foco na missão de proporcionar aos clientes um serviço de qualidade, com inclusão e sem barreiras, tornando a comunidade surda mais forte, para que possa competir de forma igualitária com a comunidade ouvinte e com a visão de ser a empresa do ramo de gelateria referência em Aracaju-SE e chegar a ser a melhor do Brasil, pela qualidade de atendimento, prestação de serviços, qualidade do produto e inclusão. Quando questionado sobre o futuro, o mesmo afirma que:

Ensina aos funcionários a profissão, tentando fazer com que eles evoluam. No futuro, quando a empresa crescer, quero poder escolher o gerente, coordenador, contador, administrador, todos eles surdos. Pretendo mobilizar nos funcionários a capacidade de abrirem sua própria empresa. Ensino sobre empreendedorismo e sobre várias coisas, pois quero uma comunidade surda forte, competindo com igualdade.

Sobre as principais barreiras que encontrou pelo caminho, Breno afirma que:

Normal existir barreiras, problemas, são línguas diferentes. Os ouvintes falam português eu libras, então acontece essa barreira na comunicação. O barulho é típico dos ouvintes, a libras é visual, por isso precisamos ficar sempre bem atentos e precisamos da ajuda dos ouvintes para nos chamar a atenção. Todos esses problemas seriam resolvidos se houvesse interprete nos lugares.

Dentre as possíveis barreiras que o trabalhador surdo encontra, a principal é a dificuldade em relação à comunicação, porém não sendo esse fator um impedimento real no empreendedorismo da empresa Il Sordo, pois os mesmos utilizam de várias formas de comunicação: escrita, gestual, através de apontamentos e Libras. Desta forma quebrando

várias barreiras da comunidade ouvinte com a comunidade surda, mas referente à barreira do preconceito afirma que:

O preconceito é normal, toda pessoa tem preconceito, mas aqui na Il Sordo é diferente, aqui a gente tenta corrigir. Se eu percebo no quadro de funcionários ou na pessoa ouvinte, agente faz uma troca de experiência, tentando minimizar o preconceito. Na Il Sordo já tivemos um caso de um funcionário preconceituoso, com deficiente de mobilidade reduzida, com um idoso com a comunicação ruim. Eu converso e lembro: olhe você será idoso, é difícil, tem que respeitar, precisa conversar, ter paciência e vai começar a perceber essa empatia, essa troca de sentimentos, educação. As pessoas precisam ter educação, empatia, se colocar no lugar do outro. Eu no passado fui preconceituoso, fui aprendendo e quebrando esses preconceitos. As pessoas foram me aconselhando, eu refletindo, pensando também, aconselhando outras pessoas, também funcionários, atendentes etc. Pessoas me questionavam se o surdo é mudo, porque não sabe falar. O surdo é mudo? Aí eu tinha preconceito e já me dava uma inquietação e começava a discutir. Então como o surdo é mudo? Não, posso te mostrar, aí grita “Aaaaaa”. Oxente, você grita? Sim o surdo não é mudo não. Essa troca de experiência quebra preconceito. Tem pessoas brancas, negras, homens, mulheres, velho, gay, bi, travesti uma grande diversidade. O Il Sordo é livre aceita todo mundo. Tem pessoas por exemplo: pobre, aí quer entrar, mas não tem dinheiro, pessoas em situação de rua, junta o dinheiro, vem comprar, aí não pode proibir? Não! Aceitamos sim ele comprar. A loja existe regras, ele não pode ficar pedindo de mesa em mesa, pedir dinheiro a atendente, aí não! Falta de respeito com o cliente. Isso não é preconceito, é diferente, isso é regra, respeito não é discriminação. A conversa é importante, conhecimento é importante abre a cabeça e a gente acredita que quebre as barreiras dos preconceitos.

Percebe-se que por meio das ações a empresa Il Sordo combate à exclusão de forma a inserir qualquer pessoa independente de origem geográfica, educação, idade, existência de deficiência ou não ou preconceitos sociais. Afirmando que a melhor saída para as barreiras do preconceito é o diálogo e o conhecimento. O mesmo afirma que a comunicação é o maior entrave para o seu empreendimento e que consegue superar através de várias formas de comunicação já supracitada, mas em relação às compras de insumos a comunicação nunca é 100%, tenta explicar o objetivo uma, duas, três vezes até o ouvinte conseguir identificar. E ao afirmar que o Il Sordo não é um espaço apenas com fins lucrativos explica que:

Meu objetivo é colocar a comunidade surda no mercado de trabalho, mas isso é complicado por que os ouvintes nos tratam como coitadinhos. Geralmente os trabalhos oferecidos ao surdo são de salários baixos, o surdo não evolui, não existe acessibilidade. Quando os funcionários entram aqui no Il Sordo, eu os treino e explico tudo sobre empreendedorismo. O surdo precisa ter coragem, foco, precisa aprender o que é lucro, conhecer o trabalho como um todo, ele começa como atendente e depois pode ir para

parte das finanças e produção do gelato. O funcionário tem que ser proativo, não pode ficar esperando pelas ordens do chefe. Então eu aconselho, nós temos que ter igualdade para pode disputar com os ouvintes.

Percebe-se uma preocupação da empresa não só na contratação de funcionários surdos, mas no fortalecimento da comunidade surda e a quebra das barreiras, inserindo o surdo em novas experiências no mercado de trabalho, gerando um ambiente de trabalho prazeroso, afirma também a importância de outras empresas geridas por pessoas com deficiência, pois para Breno Oliveira:

Não vejo ninguém como deficiente, e sim como diferente. A sociedade criou esse problema. O cego, o surdo, o mudo etc., eles podem fazer qualquer coisa desde que haja adaptações. Precisamos criar estratégias como áudio descrição, texto em libras ou em áudio, são técnicas de comunicação que precisam ser postas em prática para diminuir a barreira da comunicação. A pessoa que tem baixa visão ela não é deficiente, mas precisa ser adaptada, a pessoa idosa não sobe com facilidade os degraus, precisa de adaptação. Então não é só para os deficientes, todos precisamos de adaptações.

A empresa possui um programa de adaptação que procura desenvolver para minimizar as dificuldades encontradas na Il Sordo, para Breno Oliveira não pode existir barreiras, ou seja, tem que existir condições para que os clientes tenham igualdade de acesso. Para a empresa as dificuldades são colocadas como superadas e como parte de um passado com falta de acessibilidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O empreendedorismo como inclusão social para o surdo, tornou-se o meio mais eficaz de ascensão do mesmo, pois o trabalho promove sua independência, sustento, mas as dificuldades, sofrimentos também são parte do processo de empreendedorismo.

Podemos perceber que mesmo com algumas legislações vigentes a falta de acessibilidade é recorrente à comunidade surda, pois como foi afirmado na pesquisa para abrir a empresa, em bancos, setores de governo etc., não possuem intérprete e dificultam a comunicação do empreendedor surdo. O preconceito sempre presente, pode ser amenizado principalmente com o dialogo e conhecimento.

Em Aracaju o Il Sordo é o único empreendimento gerido por um surdo.

Considerando os dados do estudo realizado, chegamos a algumas considerações, que embora não sejam conclusivas, nos remete a uma reflexão sobre as representações e os sentidos do trabalhador surdo e o empreendedorismo. No decorrer do discurso do sujeito da pesquisa pode-se perceber claramente que o objetivo não é apenas do lucro, mas a questão da inclusão e do fortalecimento da comunidade surda, percebe-se também que a empresa se preocupa com as condições de acessibilidade dos seus clientes, seja ele quem for.

Mesmo sem formação inicial em administração o empreendedor demonstra que a partir dos conhecimentos prévios oriundos de uma disciplina da educação básica foi possível despertar no mesmo o interesse no empreendedorismo e a importância da educação para evoluir como ser humano.

Assim com enfoque nos dados da pesquisa, procura-se contribuir para uma reflexão também nesse segmento acadêmico da administração com o processo de inclusão e acessibilidade não só no ramo do empreendedorismo, propondo, portanto, uma contribuição simples e oportuna sobre a possibilidade de gerenciamento do indivíduo surdo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. C. R. **Tipos de amostragem**. [S.I.: s.n.]. Disponível em: <ead2.fgv.br/Is5/centro_rec/docs/tipos_amostragem.doc> Acesso em 03 de dezembro de 2018.

AZEVEDO, L. P. **As distintas percepções sobre o empreendedorismo social**. Dissertação (Mestrado em Administração). Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Rio de Janeiro, 2015.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.

BRASIL. Resolução 196/96 de 10 de outubro de 1996. **Dispõe sobre as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos**. Conselho Nacional de Saúde, Brasília, DF, 10 de out. de 1996. Disponível em: <<https://conselho.saude.gov.br/docs/Reso196.doc>>. Acesso em: 6 dez., 2018.

CENCI, Â. V.. **O que é ética? elementos em torno de uma ética geral**. Passo Fundo, 2000.

CHIAVENATO, I. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**. 1. Edição. São Paulo: Saraíva, 2006.

_____, I. <https://www.jornaldenegocios.pt/opiniao/colunistas/alexandre-real/detalhe/objetivos_organizacionais> Acesso em 10 de abril de 2019.

DORNELAS, J. C. A. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios**. 2.edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GESSER, A. **LIBRAS? que língua é essa?: crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda**. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

KOTLER <<http://siaibib01.univali.br/pdf/rodolfo%20webber.pdf>> Acesso em 15 de abril de 2019.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: UFMG, 1999. OLIVEIRA, S. Disponível em: <<http://www.seed.se.gov.br/portaldoaluno/noticia.asp?cdnoticia=10193>>. Acessado em 03 de outubro de 2018.

PORTAL. <<https://portaleducação.com.br/conteudo/artigos/administracao/analise-historica/36661>> Acessado em 03 de dezembro 2018.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e interpretação de dados. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

_____, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MUNCINELLI<http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942015000100017> Acesso em 25 de abril de 2019

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 2002, p. 157-165.

SACKS, Oliver. **Vendo vozes: uma viagem ao mundo dos surdos**.Rio de janeiro: Ed. Imago, 2015.

SCHUMPETER, J. A. **The creative response in economy history**. Journal of Economic History, p.149-159, 1947

SEBRAE<<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/ramos-de-atividades,8ef89e665b182410VgnVCM100000b272010aRCRD>> – Acesso em 12 de abril de 2019.

SILVA <<http://www.uniedu.sed.sc.gov.br/wp-content/uploads/2015/02/MonografiaRAIANE-R-ODRIGUES-DA-SILVA.pdf>> Acesso em 14 de abril de 2019.

STEVENSON, W. J. **Estatística aplicada à administração**. São Paulo: Harper&Row, 1981.

STROBEL, K. **As imagens do outro sobre a cultura surda**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2008.

TEIXEIRA <http://www.face.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/geraldo_teixeira_gabrich.pdf> Acesso em 20 de abril de 2019.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa - ação**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1986.

ZIKMUND, W. G. **Business research methods**.5.ed. Fort Worth, TX: Dryden, 2000.

ANEXO

ANEXO A - QUESTIONÁRIO

BLOCO I

1. Nome
2. Idade
3. Escolaridade
4. Com que idade começou a estudar?
5. O que foi mais difícil nos estudos?
6. Como escolheu o trabalho que queria?
7. Fez cursos de qualificação profissional?
8. Como surgiu a ideia de abrir a gelateria?
9. Quando começou a trabalhar?

BLOCO II

10. Você é o único proprietário ou é uma sociedade?
11. O que foi mais difícil no início?
12. Por que você apesar de ter outra formação, resolveu ser um empreendedor?
13. Qual a missão ou propósito de sua empresa?
14. Quais os valores de sua empresa que você espera que sejam seguidos a risca?
15. Onde você pretende chegar e o que esperar do futuro?
16. Quais as principais barreiras que você encontrou pelo caminho?
17. Como foi quebrar as barreiras do preconceito?
18. A comunicação deve ser o maior entrave para o seu empreendimento, como você consegue superar?
19. Sei que seu empreendimento não é espaço apenas para ganhar dinheiro e sim quebrar preconceitos. Como explicar essa afirmação?
20. Como classificar seu ambiente de trabalho?
21. Você considera importante o empreendedorismo para as pessoas portadoras de alguma deficiência?
22. Você conhece outros empreendedores portadores de deficiência auditiva?

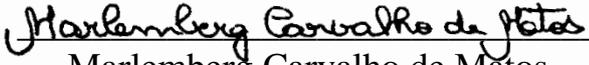
APENDICE

APENDICE A – DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO

Eu, Marlemberg Carvalho de Matos, declaro para os devidos fins, junto à Faculdade Amadeus que fiz a revisão segundo as normas ortográficas vigentes, do Relatório de Estágio intitulado EMPREENDEDORISMO SOCIAL: O PROCESSO DE GESTÃO DO PROFISSIONAL SURDO elaborado pelo(a) graduando(a) José Paulo Melo à luz da linguística funcional.

Aracaju (SE), 31 de maio de 2019.


Marlemberg Carvalho de Matos
RG 1.231.963 SSP/SE

APENDICE B – DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Declaro, para todos os fins de direito, que assumo total responsabilidade pelo aporte ideológico e conteúdo, conferido ao presente trabalho, isentando a Faculdade Amadeus-FAMA/SE, a Coordenação do Curso de Administração e de Estágio em Administração e o Orientador do Relatório de Estágio em Administração, de toda e qualquer responsabilidade acerca de possíveis cópias de trabalhos técnicos, apresentados no meu Relatório de Estágio. Sendo este de minha autoria, estou ciente, tanto das sanções que poderão ser aplicadas, pela FAMA, de acordo com a Lei 9610/98 de 19/02/98 e Lei 10.695/03(direitos autorais), como também, as administrativas pela Coordenação do Curso.

Aracaju-SE, 04 de junho de 2019.



José Paulo Melo

Curso de Administração FAMA - 1032150118