



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E
CONTABILIDADE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

MYRELLA DIAS FRANCO

**A COMUNICAÇÃO EM LIBRAS: PERCEPÇÕES DE SECRETÁRIOS
EXECUTIVOS NO ATENDIMENTO À PESSOA SURDA**

**FORTALEZA
2018**

MYRELLA DIAS FRANCO

A COMUNICAÇÃO EM LIBRAS: PERCEPÇÕES DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS NO
ATENDIMENTO À PESSOA SURDA

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará como requisito para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof^a. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros.

FORTALEZA

2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

F896c Franco, Myrella Dias.

A comunicação em Libras : percepções de secretários executivos no atendimento à pessoa surda / Myrella Dias Franco. – 2018.
63 f. : il.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2018.
Orientação: Profa. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros.

1. Comunicação em Libras. 2. Atendimento ao surdo. 3. Secretário Executivo. I. Título.

CDD 651.3741

MYRELLA DIAS FRANCO

A COMUNICAÇÃO EM LIBRAS: PERCEPÇÕES DE SECRETÁRIOS EXECUTIVOS NO
ATENDIMENTO À PESSOA SURDA

Monografia apresentada ao Curso de Secretariado Executivo do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará como requisito para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovada em: ____/____/_____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Dra. Elaine Freitas de Sousa
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a. Me. Joelma Soares da Silva
Universidade Federal do Ceará (UFC)

A Deus.
Aos meus pais, familiares e amigos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela oportunidade de retornar a faculdade depois de quase 15 anos e poder cursar Secretariado Executivo, um curso com o qual me identifico e que só veio a contribuir para meu crescimento pessoal e profissional.

Aos meus pais pelo apoio e dedicação.

Aos meus amigos pelo incentivo.

A professora Conceição pela orientação, participação e colaboração neste trabalho.

As professoras Joelma e Elaine que gentilmente aceitaram o convite para participar da banca de apresentação.

Ao Edson, da coordenação de Secretariado Executivo, profissional dedicado e competente que me ajudou desde o 1º dia de ingresso na universidade.

Aos funcionários da Biblioteca de Ciências Humanas e da FEAAC, pela atenção e ajuda com a procura do material para fundamentar minha pesquisa bibliográfica.

A todos que de alguma forma me ajudaram através de conversas, conselhos e opiniões, o meu mais sincero agradecimento.

“De surdez sofremos todos, pois limitados são aqueles que, ao longo da vida, não aprendem a se conhecer nem a se escutar”.(Gladis Perlin)

RESUMO

Diante das transformações no contexto brasileiro, enquanto muito se argumenta em favor da diversidade e inclusão social, deve-se levar em consideração as necessidades que surgem no âmbito das profissões, inserindo-se o Secretário Executivo, tendo em vista que uma de suas atividades refere-se ao atendimento ao público. Este estudo buscou responder a seguinte questão norteadora: Quais são os desafios enfrentados pelo secretário executivo no atendimento à pessoa surda? Este trabalho tem como objetivo geral analisar a percepção do secretário executivo acerca dos desafios no atendimento à pessoa surda e como objetivos específicos identificar as demandas por atendimento à pessoa surda na atuação do secretário executivo, conhecer as percepções do secretário executivo acerca do atendimento à pessoa surda, discutir a relevância da qualificação de secretários executivos para a inclusão do surdo. Para tanto, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa e descriptiva, tendo como técnica a entrevista individual e como instrumento de coleta de dados um roteiro direcionado a quatro secretárias executivas que atuam na Universidade Federal do Ceará. Para interpretar as informações foi utilizada a técnica de Análise de Conteúdo. Concluiu-se que as secretárias executivas consideram como desafio do atendimento à pessoa surda a necessidade de busca por qualificação para melhorar a comunicação com o público surdo. A falta do conhecimento e uso da língua de sinais tem sido uma barreira que prejudica a eficiência do seu atendimento. Devido às formas de socialização diferentes, ainda falta para esse profissional a aceitação da Libras como meio de comunicação e interação com o público surdo. Resta ainda, a valorização da língua de sinais e a prioridade deste conhecimento para a sua qualificação profissional.

Palavras-chave: Comunicação em Libras. Atendimento ao surdo. Secretário Executivo.

ABSTRACT

Ante las transformaciones en el contexto brasileño, mientras mucho se argumenta en favor de la diversidad e inclusión social, se debe tener en consideración, las necesidades que surgen en el ámbito de las profesiones insertándose el Secretario Ejecutivo, teniendo en cuenta que una de sus actividades se refiere a la atención al público. Este estudio buscó responder la siguiente cuestión orientadora: ¿Cuáles son los desafíos enfrentados por el secretario ejecutivo en la atención a la persona sorda? Este trabajo tiene como objetivo general analizar la percepción del secretario ejecutivo acerca de los desafíos en la atención a la persona sorda y como objetivos específicos identificar las demandas por atención a la persona sorda en la actuación del secretario ejecutivo, conocer las percepciones del secretario ejecutivo acerca de la atención a la persona sorda, discutir la relevancia de la calificación de secretarios ejecutivos para la inclusión del sordo. Para eso, se desarrolló una investigación cualitativa y descriptiva, teniendo como técnica la entrevista individual y como instrumento de recoger datos un guión dirigido a cuatro secretarías ejecutivas que actúan en la Universidad Federal de Ceará. Para interpretar las informaciones se utilizó la técnica de Análisis del Contenido. Se concluyó que las secretarías ejecutivas consideran como desafío de la atención a la persona sorda la necesidad de búsqueda por cualificación para mejorar la comunicación con el público sordo. La falta de conocimiento y uso de la lengua de signos ha sido una barrera que perjudica la eficiencia de su atención. Debido a las formas de socialización diferentes, todavía falta para ese profesional la aceptación de la Libras como medio de comunicación e interacción con el público sordo. Además, la valorización de la lengua de signos y la prioridad de este conocimiento para su cualificación profesional.

Keywords: Comunicación en Libras, Atención al sordo, Secretario Ejecutivo.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Síntese da caracterização das participantes.....	45
Quadro 2. Síntese das percepções das entrevistadas sobre as demandas de atendimento à pessoa surda.....	47
Quadro 3. Síntese das percepções das entrevistadas sobre o atendimento à pessoa surda.....	48
Quadro 4. Síntese das percepções das entrevistadas sobre as dificuldades na comunicação em Libras.....	50

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E A LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS..	16
2.1	O processo de comunicação: comunidade, cultura e identidade surda	17
2.2	O uso da Língua Brasileira de Sinais no processo de comunicação	20
3	SECRETÁRIO EXECUTIVO: ATUAÇÃO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO..	31
3.1	Secretário Executivo: evolução, perfil, competências	31
3.2	A relevância do atendimento ao público como atribuição secretarial	36
4	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	39
4.1	Delineamento de pesquisa.....	39
4.2	Universo da pesquisa e seleção de participantes	40
4.3	Técnica de instrumento de coleta de informações.....	41
4.4	Análise das informações	43
5	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	45
5.1	Caracterização dos participantes.....	45
5.2	Demandas por atendimento à pessoa surda na atuação do secretário executivo.....	46
5.3	Percepções do secretário executivo acerca do atendimento à pessoa surda.....	48
5.4	Relevância da qualificação de secretários executivos para a inclusão do surdo.....	50
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
	REFERÊNCIAS	56
	APÊNDICE A.....	61
	APÊNDICE B.....	63

1 INTRODUÇÃO

Diante das transformações no contexto brasileiro, enquanto muito se argumenta em favor da diversidade e inclusão social, deve-se levar em consideração as necessidades que surgem no âmbito das profissões, inserindo-se o secretário executivo, tendo em vista que uma de suas atividades refere-se ao atendimento ao público. Nessa realidade, pode surgir a necessidade de conhecimentos que possibilitem o atendimento a pessoas surdas. É considerado surdo todo aquele que tem ausência total da audição, ou seja, que não ouve nada. É o indivíduo que vive em um mundo sem informações sonoras e que se comunica através de experiências visuais e linguagens gestuais. A surdez está associada à experiência da deficiência, e vale ressaltar que ela é "uma diferença a ser politicamente reconhecida" (SKLIAR, 1997, p. 97).

Pela ausência da fala, a sociedade tem uma imagem errada de que todo surdo é mudo, limitando seu potencial a sua impossibilidade de ouvir ou falar. Por isso, é importante destacar que o termo surdo-mudo é incorreto e não deve ser usado, pois a mudez é uma outra deficiência sem qualquer ligação com a surdez. A maioria dos surdos não desenvolve a fala, porque não consegue reproduzir sons que desconhece. Segundo Garcia (1999), a visão que os ouvintes têm dos surdos é de que eles possuem uma necessidade especial não porque falam uma outra língua, mas porque não podem ouvir. Ressalta-se que:

Muitos surdos foram excluídos somente porque não falavam, o que mostra que, para os ouvintes, o problema maior não era a surdez propriamente dita, mas sim a falta da fala. Daquela época até hoje, ainda muitos ouvintes confundem a habilidade de falar com voz com a inteligência desta pessoa, embora a palavra "fala" esteja etimologicamente ligada ao verbo/pensamento/ação e não no simples fato de emitir sons articulados. (FELIPE, 2007, p. 130).

Diante disso, a sociedade vê a pessoa surda como alguém incompleto, limitado e incapaz; alguém sem possibilidades. Mas o surdo é uma pessoa normal, apenas não é ouvinte, conforme destacado a seguir:

O anormal não é o ser humano destituído de norma, e sim aquele que possui características diferentes e não faz parte da média considerada normal, que segue as normas estabelecidas socialmente. Características individuais distintas do esperado não são bem-vindas. (SANTANA, 2007, p. 23).

Dentre as deficiências conhecidas, a pessoa surda é uma das que enfrenta dificuldade de inclusão na sociedade, pois como a audição é o sentido essencial para

aquisição e o uso da linguagem, a sua fala fica comprometida e seu processo comunicativo prejudicado. A surdez impede que o indivíduo entenda a informação porque sua compreensão verbal está direcionada a sua percepção visual. Nesse sentido considera-se:

Quebrar o paradigma da deficiência é enxergar as restrições de ambos: surdos e ouvintes. Por exemplo, enquanto um surdo não conversa no escuro, o ouvinte não conversa debaixo d'água; em local barulhento, o ouvinte não consegue se comunicar, a menos que grite e, nesse caso, o surdo se comunica sem problemas. Além disso, o ouvinte não consegue comer e falar ao mesmo tempo, educadamente, e sem engasgar, enquanto o surdo não sofre essa restrição. (SALLES *et al.*, 2004, p. 38).

Esse leque de preconceitos que envolve o ser surdo se torna uma barreira que restringe o número de pessoas com as quais o surdo pode interagir. E apesar da enorme quantidade de surdos existentes, a sociedade é indiferente a essa deficiência pois relaciona este assunto somente a pessoas com limitação física ou visual. A surdez é uma realidade que muitos não enxergam porque ela não é reconhecida de imediato. Ela passa despercebida porque é uma deficiência invisível. Assim, muitas vezes não identificamos essa limitação no dia-a-dia e nos deparamos com situações imprevistas e constrangedoras. Porém, é necessário reconhecer que todos os indivíduos possuem alguma limitação. Nessa direção, Moura (1996, pp. 238-239) afirma que: "os Surdos pertencem a um grupo minoritário que sofre uma restrição que precisa ser compreendida na sua plenitude".

Dessa forma, o surdo tem dificuldades de se adequar ao padrão de uma sociedade majoritária ouvinte, tornando impossível a conversação. Pois para que a comunicação com os surdos aconteça é necessário conhecer a Libras, que é a língua de sinais utilizada por eles. Sem o uso da Libras a comunicação é prejudicada pois sem a linguagem correta o surdo não consegue compreender claramente o que foi dito, impossibilitando a conversação. Através de Libras é possível estabelecer uma conversação clara e comprehensível, melhorando a comunicação. Nesse sentido, ressalta-se:

O surdo não é pior que o ouvinte, é cognitivamente igual, tem as mesmas capacidades e inteligência, porém é um sujeito que tem uma forma única, peculiar de aprender, pois compartilha duas culturas e precisa apropriar-se de ambas. A língua de sinais constitui esta ponte [...]. (GOLDFELD, 1997, p. 30).

No Brasil, a Língua Brasileira de Sinais (Libras) foi reconhecida através da Lei nº 10.436/2002, como meio oficial de comunicação das pessoas surdas. Esse reconhecimento da Libras como língua foi um passo muito importante para os surdos pois durante séculos as

línguas visuais foram vistas apenas como linguagem. A partir da Libras, a tendência de associar a surdez como restrição, limitação ou incapacidade foi atenuada. Para Skliar (2012, p.7): “ [...] O que está mudando são as concepções sobre o sujeito surdo, as descrições em torno da sua língua, as definições sobre as políticas educacionais, a análise das relações de saberes e poderes entre adultos surdos e adultos ouvintes, etc”.

Como o atendimento ao público também faz parte das atribuições desempenhadas pelo secretário executivo, existe a possibilidade de inclusão de demandas à pessoas surdas. Diante desta necessidade, é importante que haja profissionais preparados para esse atendimento. Para isso é fundamental conhecer a Libras e suas particularidades, porque não saber Libras dificulta ou impede esse atendimento. A Libras oferece a oportunidade de uma relação social para os surdos e a possibilidade de interagir com outras pessoas, pois esse contato favorece o acesso e a participação efetiva dos surdos na sociedade ouvinte. Diante do exposto surge o seguinte questionamento: Quais são os desafios enfrentados pelo secretário executivo no atendimento à pessoa surda?

Este trabalho tem como objetivo geral analisar a percepção do secretário executivo acerca dos desafios no atendimento à pessoa surda. Procurando alcançar o objetivo geral deste estudo, pretende-se:

- a) Identificar as demandas por atendimento à pessoa surda na atuação do secretário executivo;
- b) Conhecer as percepções do secretário executivo acerca do atendimento à pessoa surda;
- c) Discutir a relevância da qualificação de secretários executivos para a inclusão do surdo.

O atendimento ao público é um serviço complexo que exige dos profissionais uma busca constante por novos conhecimentos e habilidades. Apesar do reconhecimento da Língua Brasileira de Sinais (Libras) como língua natural da comunidade surda, muitos ainda ignoram essa informação e acreditam que a Libras é apenas uma representação da linguagem oral dos ouvintes. Desconhecem a importância do uso desta língua para a comunicação entre surdos e ouvintes. A Libras permite que o surdo possa interagir e participar na sociedade como cidadão, valorizando as diferenças e respeitando as necessidades de cada pessoa. Considerar a importância da Libras como meio de acesso é necessário para que a sociedade compartilhe com a comunidade surda e participe deste universo que é atribuído aos surdos, pois esse tipo de interação promove o desenvolvimento de atitudes sociais que fortalecem o contato entre surdos e ouvintes.

Assim, este estudo se justifica pela necessidade de proporcionar um atendimento igualitário e adequado ao público surdo, principalmente pela Lei das Cotas, Lei N°13.409 de 28 de dezembro de 2016 (BRASIL, 2016) que beneficia o acesso de deficientes em instituições de ensino, divulgar o uso da Libras como diferencial para facilitar a comunicação e incentivar a participação e a convivência entre surdos e ouvintes. Também busca despertar o interesse da comunidade acadêmica pela língua de sinais.

O interesse da pesquisadora em desenvolver uma investigação sobre o tema emergiu da necessidade em seu próprio trabalho com atendimento, de buscar o conhecimento na língua de sinais para poder oferecer um tratamento adequado ao público surdo.

Este trabalho está dividido em cinco capítulos. O primeiro capítulo é esta introdução que faz uma apresentação geral deste trabalho, identificando sua estrutura, a justificativa para a pesquisa e seus objetivos.

O segundo capítulo disserta sobre o processo de comunicação e a Língua Brasileira de Sinais-Libras. Aborda temas referentes a comunidade, a identidade e a cultura surda e traz conceitos, um breve histórico da Libras; além de seu uso, suas características, particularidades e o perfil do intérprete da língua de sinais.

O terceiro capítulo aborda sobre as competências do Secretário Executivo e o atendimento ao público, traçando a importância desta atividade e as possibilidades de inserção de pessoas surdas.

O quarto capítulo apresenta a metodologia, destacando o tipo de pesquisa escolhida para desenvolver o trabalho. Foi utilizado o método de pesquisa qualitativa descritiva e como instrumento de coleta de informações a entrevista.

O quinto capítulo analisa as informações e apresenta os resultados obtidos com a pesquisa, ressaltando os discursos dos entrevistados e interpretando à luz da teoria.

O sexto capítulo refere-se às considerações finais, que apresenta os resultados, evidencia se os objetivos da pesquisa foram alcançados e revela a opinião do autor, além de acrescentar possíveis contribuições.

2 O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E A LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS

Na era da informação, com diversas maneiras de interagir, a comunicação representa um fator de extrema relevância nas relações sociais, devido à necessidade comum do ser humano de se socializar e fazer parte de um grupo. A comunicação é a base das relações sociais. É através dela que os indivíduos compartilham informações e estreitam laços. Por isso, torna-se uma poderosa ferramenta de troca mútua e integração. A comunicação não é somente a transmissão da informação, mas principalmente a sua correta compreensão. Ela pode ser feita através de uma linguagem falada ou escrita, sendo uma das formas de transmissão mais direta entre as pessoas. Segundo Quadros (2008, p. 2) “a comunicação humana pode ocorrer de diferentes formas. Nem sempre recorremos à linguagem verbal (seja ela falada ou sinalizada) para nos expressarmos”.

Os surdos e os ouvintes são iguais, a diferença está somente na forma de comunicação. Para Skliar (1997, p. 125) “A língua oral e língua de sinais constituem dois canais diferentes, mas igualmente eficientes para a transmissão e a recepção da capacidade de linguagem”. Enquanto o ouvinte se comunica através de uma linguagem oral, o surdo utiliza uma língua de modalidade visual-espacial, pois a surdez apresenta formas de relacionar-se baseadas numa comunicação visual. Sobre isso, Amaral (1993, p. 27) disserta sobre:

[...] a dificuldade de ser surdo numa sociedade que teima em generalizar os seus próprios padrões a todos sem o respeito e a atenção devidos à diferença. E a diferença entre um surdo e um ouvinte reside tão só na ausência ou existência do sentido da audição, respectivamente; e desta “pequena” diferença resulta que os que são surdos não ouvem, logo não têm acesso à língua oral; se quisermos especificar melhor acrescentaremos que a língua oral não pode ser a língua natural do surdo profundo porque a privação ou danificação do órgão da audição não lhe permite a sua apreensão.

O fato do surdo possuir uma língua baseada na percepção visual, diferente da modalidade oral usada pelo ouvinte, faz com que a sociedade o rotule como deficiente, como se somente através da fala fosse possível qualquer comunicação. Segundo Felipe (2007, p. 110):

Ser surdo é saber que pode falar com as mãos e aprender uma língua oral-auditiva através dessa é conviver com pessoas que, em um universo de barulhos, deparam-se com pessoas que estão percebendo o mundo, principalmente pela visão, e isso faz com que eles sejam diferentes e não necessariamente deficientes.

Felipe (2007, p. 197) acrescenta: “O surdo tem um modo próprio de olhar o mundo onde as pessoas são expressões faciais e corporais. Como fala com as mãos, evita usá-las desnecessariamente e quando as usam, possui uma agilidade e leveza que podem se transformar em poesia”. As dificuldades e limitações dos surdos devem ser reconhecidas, assim como suas possibilidades e potencialidades. De acordo com Svartholm (1999, p. 19): “a comunicação via fala e leitura de lábios da língua falada é necessariamente muito limitada para uma pessoa que não pode ouvir. Portanto, a fala pode representar apenas funções comunicativas muito básicas para os surdos”. Assim, ressalta-se a importância de conhecer as necessidades de quem se comunica sem o som. A seguir, aborda-se a comunidade, a cultura e a identidade surda.

2.1 O processo de comunicação: comunidade, cultura e identidade surda

Postos à margem das questões sociais de pertencer a um grupo minoritário, os surdos muitas vezes não são vistos pela sociedade por suas potencialidades, mas por suas limitações. Segundo BOTELHO (2002, p. 26): “O estigma e o preconceito fazem parte do nosso mundo[...]. Não importa a qual grupo pertencemos, mas sim a qual queremos pertencer, e é direito de cada indivíduo escolher o lugar na sociedade a que melhor se adapte”.

O surdo participa de uma comunidade que o aceita como uma pessoa normal, alguém que não escuta, mas que utiliza a Libras como meio natural de comunicação. Dessa forma:

Para que um grupo se constitua como uma comunidade é necessário que haja afinidades entre os diferentes indivíduos que constituem o grupo, interesses comuns que possam conduzir as ações do grupo por caminhos comuns, continuidade das relações estabelecidas, bem como tempo e espaço comuns, em que os encontros do grupo possam acontecer. (LOPES; VEIGA-NETO, 2006, p. 82).

A comunidade surda difere das demais por possuir uma língua própria, a língua de sinais na modalidade espaço-visual, diferente da modalidade oral-auditiva dos ouvintes. Sobre isso, disserta-se:

A língua de sinais constitui o elemento identificatório dos surdos, e o fato de constituir-se em comunidade significa que compartilham e conhecem os usos e normas de uso da mesma língua, já que interagem cotidianamente em um processo comunicativo eficaz e eficiente. Isto é, desenvolveram as competências linguísticas e comunicativa e cognitiva por meio do uso da língua de sinais própria de cada comunidade de surdos. (SKLIAR, 1997, p. 141).

Como a Libras é uma forma de comunicação, ela gera toda uma cultura em volta

de si e da comunidade que a utiliza. Além de um histórico de lutas, a comunidade surda se caracteriza por possuir costumes, cultura e identidade próprias. Nesse sentido, vale ressaltar que:

[...]uma Comunidade Surda não é um “lugar” onde pessoas deficientes, que têm problemas de comunicação se encontram, mas um ponto de articulação política e social porque, cada vez mais, os Surdos se organizam nesses espaços enquanto minoria lingüística que lutam por seus direitos lingüísticos e de cidadania, impondo-se não pela deficiência, mas pela diferença. (FELIPE, 2007, p. 197)

Contribuindo com esse pensamento, Skliar (1999, p.142) ressalta: “A língua de sinais anula a deficiência e permite que os surdos constituam, então, uma comunidade lingüística minoritária diferente e não um desvio da normalidade”. As comunidades surdas são espaços de convivência que possibilitam uma maior aproximação entre surdos e ouvintes, diminuindo assim as diferenças. Não é composta só de sujeitos surdos, mas também de sujeitos ouvintes como os membros da família, amigos, intérpretes, professores e outros que compartilham os mesmos interesses comuns. Considera-se que uma,

[...] comunidade surda é um grupo de pessoas que vivem num determinado local, partilham os objetivos comuns dos seus membros, e que por diversos meios trabalham no sentido de alcançarem estes objetivos. Uma comunidade surda pode incluir pessoas que não são elas próprias Surdas, mas que apoiam ativamente os objetivos da comunidade e trabalham em conjunto com as pessoas Surdas para os alcançar.” (STROBEL, 2008, p. 30)

De acordo com Sá (2002, p. 125), a comunidade surda é definida como:

[...] um grupo de pessoas que estão envolvidas com a surdez – compartilhando interpretações, significados e representações – seja pelo fato de serem surdos, ou de serem parentes de surdos, de serem amigos de surdos, ou de serem profissionais que trabalham com os surdos, cujo envolvimento se dá pela sensibilidade para com as questões em envolvem os surdos – sua língua, sua cultura, seus direitos, seus saberes, suas lutas.

Ao longo dos tempos, os surdos foram formando uma cultura própria baseada em sua forma sinalizada de comunicação, diferente da visão de mundo existente na comunidade ouvinte, cuja substância é o som. Sobre esse assunto, Felipe (2001, p. 38) afirma que os surdos possuem “uma forma peculiar de apreender o mundo que gera valores, comportamento comum compartilhado e tradições sócio-interativas. A esse *modus vivendis* dá-se o nome de Cultura Surda”. A cultura surda não se limita apenas ao uso da língua de sinais, mas também se refere a comportamentos, hábitos, costumes e tradições da comunidade surda. De acordo com Rangel e Stumpf (2004, p. 87), a cultura surda “possibilita ao sujeito surdo o sentimento

profundo de pertencimento e o leva a inserir-se no social, fazendo parte de um grupo naturalmente definido de pessoas, práticas e instituições sociais.

Através da sua cultura o surdo pode modificar o mundo de acordo com suas percepções visuais. Conforme Silva (1999, p. 143), a cultura é “onde se define não apenas a forma que o mundo deve ter, mas a forma como as pessoas e os grupos devem ser”. Para Strobel (2008, p. 31), “os membros de uma cultura surda comportam-se como sujeitos surdos e compartilham entre si das crenças de sujeitos surdos, sendo estes, pertencentes ao povo surdo”. Quadros (2001, p. 59) ressalta que, “a cultura surda tem características peculiares, específicas diante das demais culturas”. E acrescenta que “a cultura surda é multifacetada, é própria do surdo, se apresenta de forma visual onde o pensamento e a linguagem são de ordem visual e por isso é tão difícil de ser entendida pela cultura ouvinte” (QUADROS, 2001, p. 60). Para Strobel (2009, p. 27) a cultura surda é definida como:

o jeito de o sujeito surdo entender o mundo e de modificá-lo a fim de se torná-lo acessível e habitável ajustando-o com as suas percepções visuais que contribuem para a definição das identidades surdas e das “almas” das comunidades surdas. Isto significa que abrange a língua, as idéias, as crenças, os costumes e os hábitos do povo surdo.

Por partilhar dos hábitos e do mesmo espaço físico da comunidade majoritária ouvinte, os surdos podem ser chamados de sujeitos multiculturais, pois compartilham experiências e costumes comuns próprios de diferentes culturas. Segundo QUADROS (2006), a identidade cultural surda é formada através do pertencimento a uma cultura, razão pela qual o surdo sempre tem necessidade do outro igual, sendo a cultura surda o local onde o surdo constrói sua subjetividade para assegurar a sua sobrevivência e ter seu status dentro das múltiplas culturas. E ainda ressalta que: “[...] a identidade surda se constrói dentro de uma cultura visual, essa diferença precisa ser entendida não como uma construção isolada, mas como construção multicultural” (QUADROS, 2006, p. 57).

A construção da identidade dos surdos é resultado de uma cultura específica diferente da apresentada pelos ouvintes, baseada em sua língua de sinais e em valores próprios que são transmitidos de geração em geração. Conforme Thoma e Lopes (2006, p. 14) “as línguas de sinais desenvolveram-se e os sujeitos surdos construíram processos de identificação e diferenciação política e cultural”. Contribuindo com isso, Sá (2002, p. 105) discorre:

Mesmo considerando que o aspecto lingüístico não é o único nem o principal

aspecto na construção da(s) identidade(s) dos surdos, friso que a identidade de um indivíduo se constrói *na e através da língua*. A língua é uma atividade em evolução, assim como é a identidade. [...]. Atribui-se importância ao uso da língua de sinais na construção da(s) identidade(s) do surdo, pelo valor que a língua tem como instrumento de comunicação, de troca, de reflexão, de crítica, de posicionamento [...].

A língua de sinais é um instrumento de identidade cultural onde os surdos se reconhecem como parte da comunidade surda e como sujeitos participativos na sociedade. Para Rodrigues-Moura (2015, p. 62), reconhecer a identidade surda é “permitir ao Surdo existir como sujeito participativo, enxergar possibilidades além da audição, compreender uma forma de se estruturar na e pela diferença, conhecer um ser humano essencialmente visual que assimila e produz cultura”. Pois é somente através da língua de sinais que o sujeito surdo reconhece sua identidade e consegue participar e interagir efetivamente na sociedade majoritária ouvinte.

2.2 O uso da Língua Brasileira de Sinais no processo de comunicação

Ao longo da história, a dificuldade de comunicação dos surdos foi alvo de incompreensão por parte da sociedade, sendo por muitos anos motivo de exclusão. A visão da sociedade ouvinte sobre a surdez sempre foi preconceituosa, impedindo os surdos de participarem do convívio social e de exercerem sua cidadania. Historicamente a Libras tem sua origem baseada na linguagem de sinais francesa. De acordo com Reily (2004, p. 114): “[...] a língua de sinais que conhecemos hoje no Brasil, utilizada pelos surdos, teve origem na sistematização realizada por religiosos franceses”, em 1855, com a chegada do professor francês surdo Henest Huet, que a convite de D. Pedro II trouxe o “método combinado” criado por L’Epee, para trabalhar com surdos no Brasil.

Através da Lei 939 de 26 de janeiro de 1857 (BRASIL, 1857) foi fundada a primeira escola para surdos no Brasil e também o Instituto dos Surdos-mudos, hoje Instituto Nacional da Educação de Surdos (INES). Foi a partir deste instituto que surgiu a Língua Brasileira de Sinais(Libras) uma mistura da língua de sinais francesa, trazida pelo professor Huet, com a língua de sinais brasileira antiga.

A legislação brasileira nem sempre considerou os direitos dos surdos, apesar de a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) já fazer referência a essa garantia. No Brasil, a

Libras foi reconhecida como meio legal de comunicação e expressão, através da Lei Nº 10.436, de 24 de Abril de 2002 (BRASIL, 2002), assegurando como o idioma das Comunidades Surdas Brasileiras. Conforme seu Art. 1º: “É reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais – Libras e outros recursos de expressão a ela associados”. (BRASIL, 2002, n.p)

Parágrafo único - Entende-se como Língua Brasileira de Sinais – Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema lingüístico de natureza visual - motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema lingüístico de transmissão de idéias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil. (BRASIL, 2002, n.p)

Essa lei foi criada devido à luta das comunidades surdas pela conquista dos direitos dos surdos. Com isso, a Libras se torna a primeira língua da comunidade de surdos e a segunda língua do Brasil garantindo o direito das pessoas surdas de se comunicarem em sua língua materna. O Decreto nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005 regulamenta a Lei da Libras definindo a pessoa surda através do seu Art. 2º: “Para os fins deste Decreto, considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, comprehende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras”. (BRASIL, 2005, n.p)

Também existem outras leis que foram criadas para regulamentar o uso da língua de sinais e garantir os direitos da Comunidade Surda. A Lei nº 4.304 de 07 de abril de 2004 (BRASIL, 2004), dispõe sobre a utilização de recursos visuais, destinados a pessoas com deficiência, na veiculação de propaganda oficial.

Art. 1º - As comunicações oficiais de campanhas, programas, informes, publicidades e atos da administração direta e indireta do Estado, difundidas pela televisão, deverão conter subtítulo (legendas) e terão tradução simultânea para a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), a fim de assegurar sua compreensão pelos portadores de deficiência auditiva, em consonância com o disposto no art. 19 da Lei Federal N.º 10.098/2000. (BRASIL, 2004, n.p)

Esta lei determina o uso de recursos visuais e legendas nas propagandas oficiais do governo. Em 2008 foi instituído o Dia do Surdo, comemorado em 26 de Setembro, considerado o mês dos surdos, através da Lei nº 11.796, de 29 de Outubro de 2008 no seu Art. 1º: “Fica instituído o dia 26 de setembro de cada ano como o Dia Nacional dos Surdos”. (BRASIL, 2008, n.p). Em 2010, foi regulamentada a profissão de Tradutor e Intérprete de Libras através da Lei nº 12.319, de 1º de setembro de 2010. De acordo com o Art. 2º: “O tradutor e intérprete terá competência para realizar interpretação das 2 (duas) línguas de

maneira simultânea ou consecutiva e proficiência em tradução e interpretação da Libras e da Língua Portuguesa" (BRASIL, 2010, n.p). Em 2015, foi publicada a Lei Brasileira de Inclusão(LBI), que fortalece os direitos das pessoas com deficiência, trata da acessibilidade em áreas como educação, saúde, lazer, cultura, trabalho e ainda estabelece punições para atitudes discriminatórias.

Mas somente em 2016 foi sancionada a Lei nº 13.409 de 28 de dezembro de 2016 que alterou os artigos 3º, 5º e 7º da Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012 ou Lei das Cotas, para dispor sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino (BRASIL, 2016). De acordo com o Art. 3º desta lei:

Em cada instituição federal de ensino superior, as vagas de que trata o art. 1º desta Lei serão preenchidas, por curso e turno, por autodeclarados pretos, pardos e indígenas e por pessoas com deficiência, nos termos da legislação, em proporção ao total de vagas no mínimo igual à proporção respectiva de pretos, pardos, indígenas e pessoas com deficiência na população da unidade da Federação onde está instalada a instituição, segundo o último censo da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. (BRASIL, 2016, n.p)

Com isso, as pessoas com deficiência foram incluídas entre os beneficiários da Lei de Cotas (BRASIL, 2016) e os surdos passaram a dividir as vagas reservadas com negros, pardos e indígenas. A Libras faz a inserção dos surdos na sociedade, uma língua de modalidade visual que utiliza as mãos como instrumento de comunicação e garante a conversação entre surdos e ouvintes. Segundo Quadros (2004, p. 10): "o surdo aprende o mundo por meio de experiências visuais". Por enxergar o mundo através de um canal visual, a percepção dos surdos é bem mais apurada que a dos ouvintes. Eles conseguem perceber fatos que os ouvintes não conseguimos identificar.

De acordo com Quadros (2006): O surdo percebe o mundo de forma diferente dos ouvintes, através de uma experiência visual e faz uso de uma linguagem específica para isso, a língua de sinais. Esta língua é, antes de tudo, a imagem do pensamento dos surdos e faz parte da experiência vivida da comunidade surda. Como artefato cultural, a língua de sinais também é submetida à significação social a partir de critérios valorizados, sendo aprovada como sistema de linguagem rica e independente. É uma língua natural como qualquer outra, e não uma linguagem. Possui estruturas gramaticais e regras próprias, mas seu maior referencial é a imagem visual. Conforme Soares (1999, p. 219) "a língua de sinais é uma linguagem

autêntica, com uma estrutura gramatical própria e com possibilidades de expressão em qualquer nível de abstração". De acordo com Quadros (2004, p. 30):

As línguas de sinais são consideradas línguas naturais e, consequentemente, compartilham uma série de características que lhes atribui caráter específico e as distingue dos demais sistemas de comunicação. [...] As línguas de sinais são, portanto, consideradas pela linguística como línguas naturais ou como um sistema linguístico legítimo e não como um problema do surdo ou como uma patologia da linguagem.

Sobre o desenvolvimento alcançado pelos surdos através da língua de sinais, Brito (1995 *apud* LIMA, 2004, p. 37) cometam:

As línguas gestuais-visuais são a única modalidade de língua que permite aos surdos desenvolver plenamente seu potencial lingüístico e, portanto, seu potencial cognitivo, oferecendo-lhes, por isso mesmo, possibilidade de libertação do real concreto e de socialização que não apresentaria defasagem em relação àquela dos ouvintes. São o meio mais eficiente de integração social do surdo.

Como a Libras é uma língua que dispensa a oralização, o surdo pode alcançar seu desenvolvimento individual e social através da sua língua natural usando a linguagem visual espacial. Reily (2004, p.117), defende que “quando a voz não pode ser usada, o gesto é uma opção natural para a constituição da linguagem”. A maioria dos ouvintes encontra dificuldades para se comunicar com os surdos porque não conhece a Libras e tenta fazer alguma mímica como forma de substituir a língua de sinais. Desconhecem que existe uma padronização dos sinais e que eles não são feitos de forma aleatória. Não se trata de uma reprodução da linguagem oral através de gestos, mas de uma língua como qualquer outra. Sobre esse assunto, Soares (1999, p. 218) disserta que:

a Libras é vista como uma metodologia oral e por ser considerada apenas como mímica, motivaram a cultura hegemônica ouvinte a estigmatizarem a condenarem o uso desta língua considerando-a imprópria”; vista como algo que prejudicava à aquisição da linguagem oral e sua integração na sociedade.

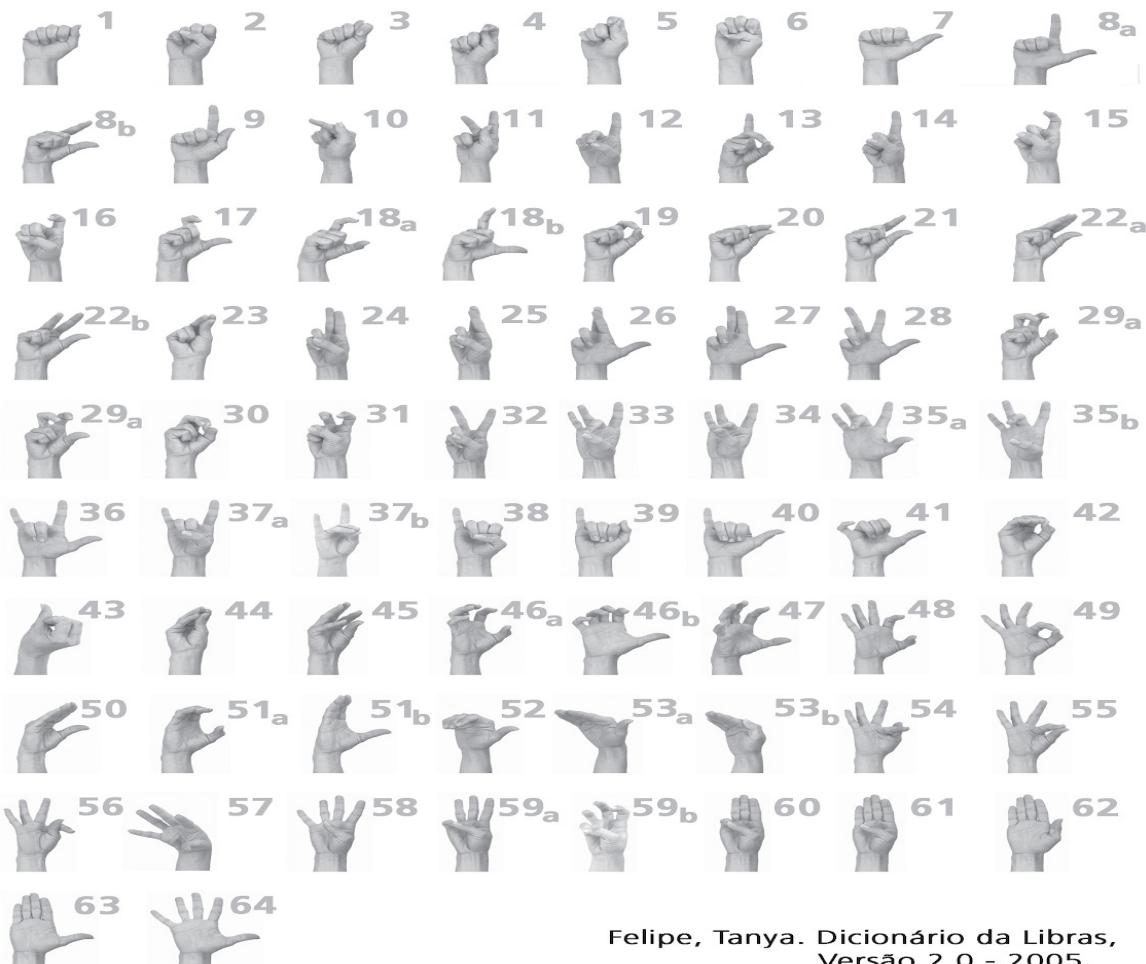
Diferente do que se pensa, a Libras não é universal. Cada país possui uma Língua de Sinais própria, com sua própria estrutura de linguagem e seus regionalismos. Com isso, o Alfabeto Manual e os sinais diferem de uma Língua de Sinais para outra. Por exemplo, nos Estados Unidos a língua de sinais utilizada é a American Sign Language (ASL) e em Portugal é a Língua Gestual Portuguesa (LGP), ambas diferentes da Libras.

Na Libras, a comunicação é feita por sinais. Eles são usados para expressar todo tipo de comunicação, incluindo palavras e ações. O sinal do surdo é igual a fala dos ouvintes, pois permitem tanto a articulação das ideias quanto a expressão das emoções. Contribuindo

com isso, Silva (2002, p. 28) disserta: "a língua dos surdos é o sinal, é por meio dele que o surdo comprehende e interfere no mundo". Como qualquer outra língua, a Libras também tem uma base de construção. Sua estrutura está dividida em cinco pontos básicos, chamados de parâmetros: configuração de mãos (CM); ponto de articulação (PA); movimento (M); orientação (O); expressão facial e corporal.

As configurações de mãos são os diversos formatos que as mãos podem produzir, ou seja, as mais variadas formas que ela se apresenta. Sobre esse assunto Felipe e Monteiro (2007, p. 21) ressaltam que "é a forma da(s) mão(s) presente no sinal. Na Libras há 64 configurações. Elas são feitas pela mão dominante (mão direita para os destros), ou pelas duas mãos dependendo do sinal". Existem 64 configurações de mãos conforme mostra a Figura 1:

Figura 1: Configurações de mãos



Fonte: Felipe e Monteiro (2007, p. 28)

Uma mesma configuração de mão pode produzir diversos sinais. Os sinais “aprender” e “sábado” têm a mesma configuração de mão (mão em S), mas são feitos em pontos diferentes, na testa e na boca, respectivamente, como mostram a Figura 2:

Figura 2: “mão em 'S' - aprender e sábado”



Fonte: Felipe e Monteiro(2007, p. 21)

O ponto de articulação é o local onde se faz o sinal: cabeça, tronco, mãos, braço ou espaço neutro. Segundo Felipe e Monteiro (2007, p. 22) esse ponto “é o lugar onde incide a mão predominante configurada, podendo esta tocar alguma parte do corpo ou estar em um espaço neutro vertical (do meio do corpo até à cabeça) e horizontal (à frente do emissor)”. Os sinais “trabalhar” e “brincar” são feitos no espaço neutro e os sinais “esquecer” e “decorar” são realizados na testa, conforme exemplificam a Figura 3:

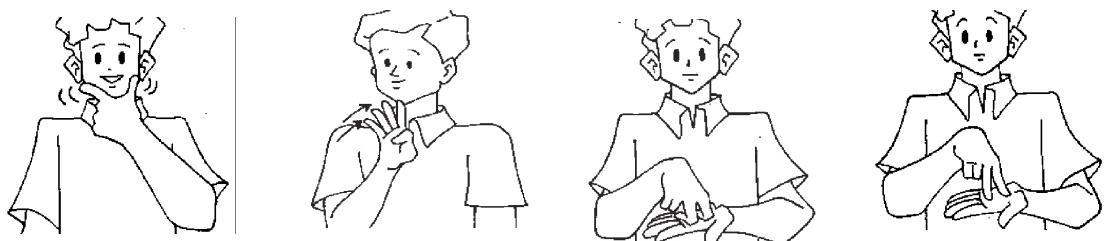
Figura 3: “espaço neutro - trabalhar e brincar” e “testa - esquecer e decorar”



Fonte: Felipe e Monteiro(2007, p. 22)

O movimento é associado a mobilidade ou deslocamento e identifica o tipo, a frequência e a intensidade do sinal. Pode ser: retilíneo, helicoidal, circular, semicircular, sinuoso, angular ou repetido. Segundo Brito (1995) o movimento descrito pelas mãos no espaço ou sobre o corpo pode ser em linhas retas, curvas, sinuosas ou circulares em várias direções e posições. Os sinais “rir” e “conhecer” possuem movimento, mas “ajoelhar” e “em pé” não têm movimento, segundo mostram com a Figura 4:

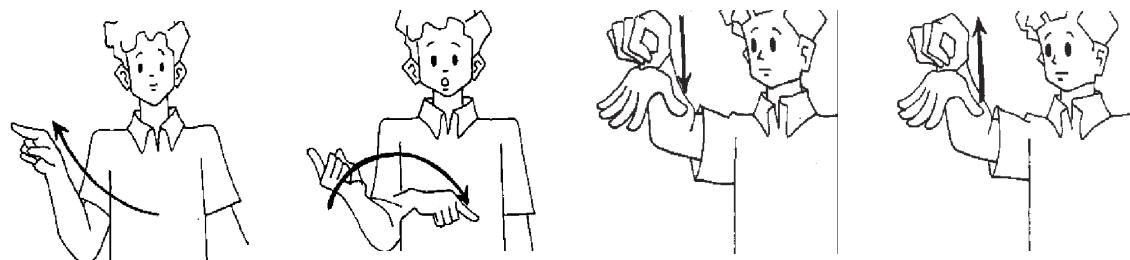
Figura 4: “rir”, “conhecer”, “ajoelhar” e “em pé”



Fonte: Felipe e Monteiro(2007, p. 22)

A orientação refere-se a direção do sinal: para frente, para baixo, para cima, para direita, para esquerda, etc. Conforme Brito (1995) a orientação é a direção feita pela palma da mão durante o sinal: voltada para cima, para baixo, para o corpo, para frente, para a esquerda ou para a direita; podendo haver mudança durante a execução do movimento. Os sinais “ir” e “vir” possuem sentidos opostos em relação à direcionalidade, assim como os sinais “acender” e “apagar”, como apresentado na Figura 5:

Figura 5: “ir”, “vir”, “acender” e “apagar”



Fonte: Felipe e Monteiro(2007, p. 23)

As expressões faciais e corporais “são traços diferenciadores”, pois são fundamentais para dar sentido ao sinal (FELIPE E MONTEIRO, 2007, p. 23). Assim como nas línguas faladas, os usuários de línguas de sinais utilizam as expressões faciais e corporais para indicar emoções. As expressões faciais e corporais têm um grande significado para a Libras, pois é através das diferentes expressões que conseguimos entender cada contexto específico. Segundo Strobel (2008, p. 43):

A expressão facial e corporal pode desempenhar outro papel de suma importância na conversão em línguas de sinais, de uma maneira de transmitir uma mensagem através de um contexto que não procede da oralidade, mas através do corpo e da expressão facial, como meio de reforçar uma idéia ou sentimento, que esta sendo transmitida.

De acordo com Quadros (2008, p. 2-3):

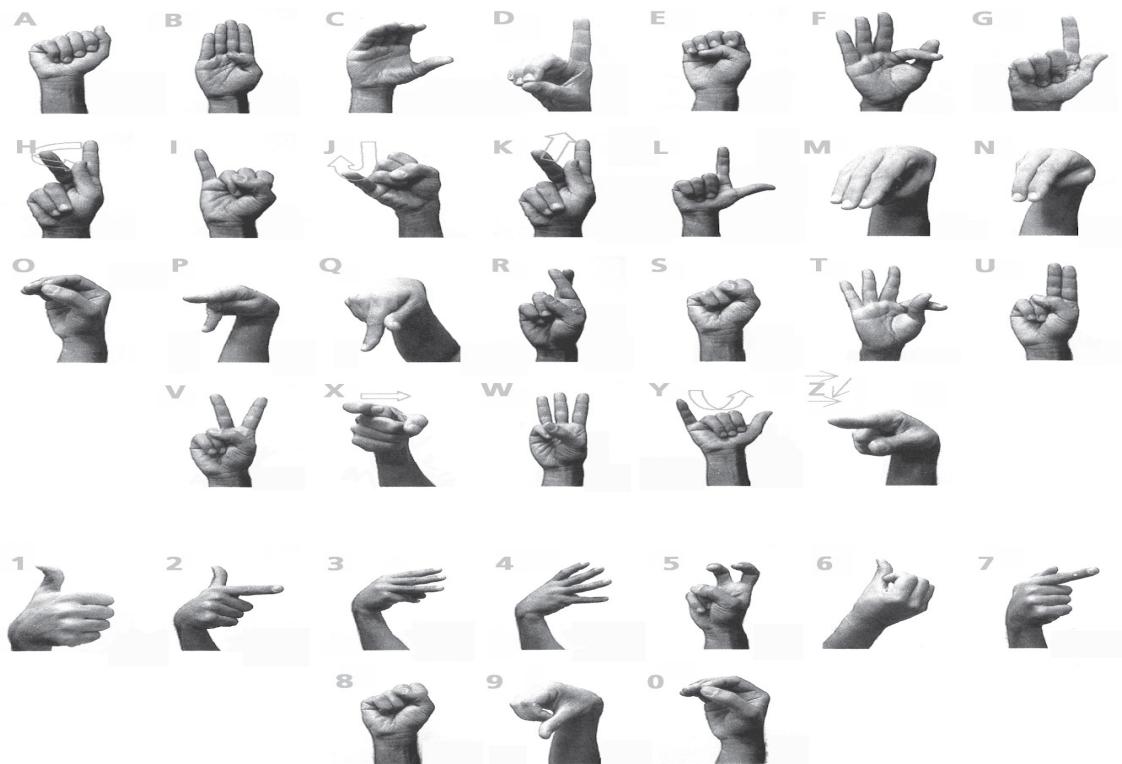
As expressões faciais também fazem parte da comunicação humana. Através delas, podemos revelar emoções, sentimentos, intenções para nosso interlocutor. Elas são utilizadas em todas as línguas. No caso das línguas de sinais, as expressões faciais desempenham um papel fundamental [...].

Para a interpretação dos sinais, deve-se levar em consideração a expressão facial, a localização das mãos em relação ao corpo e a movimentação que é feita para produzir o sinal:

“Dentre as expressões faciais utilizadas gramaticalmente estão os movimentos de cabeça (tanto afirmativo quanto negativo), a direção do olhar, a elevação das sobrancelhas, a elevação ou o abaixamento da cabeça, o franzir da testa, além de movimentos com os lábios para indicar negação, para diferenciar os tipos de interrogativas.” (QUADROS, 2008, p. 7)

Assim, os sinais são formados da combinação dos parâmetros, através de movimentos direcionados das mãos e de pontos de articulação localizados no próprio corpo ou no espaço. Segundo Felipe e Monteiro (2007, p. 23) “falar com as mãos é, portanto, combinar estes elementos para formarem as palavras e estas formarem as frases em um contexto”. Também é por meio das configurações de mãos que se identifica as letras do alfabeto manual da Libras. De acordo com Felipe (2005), a Libras possui 64 configurações de mãos sendo que o alfabeto manual utiliza apenas 27 destas para representar as letras. O alfabeto e os números da Libras estão representados na Figura 6:

Figura 6: Alfabeto e Números da Libras



Fonte: Felipe e Monteiro (2007, p. 29)

A Figura 6 apresenta o uso do recurso chamado datilologia (alfabeto manual) para soletrar cada letra do alfabeto, quando a palavra não tem um sinal correspondente na Libras; desse modo, as letras são sinalizadas uma a uma para dar um significado ao sinal. Por isso é fundamental conhecer o alfabeto, pois ele serve tanto para a soletração de nomes próprios e de uso social como para qualquer palavra que não possua um sinal que a represente na língua de sinais. A comunicação na Libras não é tão fácil quanto parece, saber o alfabeto e fazer a datilologia não é o bastante para uma conversação. Como as palavras são transmitidas por sinais, não conhecer o suficiente deixa o vocabulário muito limitado e a comunicação não avança. É um constante desafio para quem não convive com a língua diariamente porque existe uma infinidade de sinais e a interpretação destes depende, na maioria das vezes, do contexto.

Além disso, para conversar em Libras não vale conhecer os sinais de forma solta, pois é preciso identificar as estruturas gramaticais para combinar as frases de forma correta. Também é necessário compreender alguns aspectos básicos como o uso dos verbos no

infinitivo e a inexistência de pronomes pessoais, sendo necessário apontar para a pessoa que se fala para ser entendido. Todos os surdos que usam a Libras para se comunicarem têm um sinal pessoal próprio, geralmente relacionado à sua aparência ou personalidade. Ouvintes também podem ter sinais, desde que sejam batizados por surdos. Esse sinal corresponde ao seu nome visual, que sempre é atribuído por um surdo, de acordo com alguma característica marcante, a qual identifique a pessoa; como o tom da pele, tipo de cabelo, cicatriz etc. Na comunidade surda, o sinal de uma pessoa é mais valorizado que o próprio nome.

Como toda língua, a Libras também não é estática, portanto, podem ocorrer variações como o aumento de vocabulário ou a mudança de algum sinal. Por isso, é importante que a sociedade conheça a língua de sinais para que comunicação entre os ouvintes e os surdos aconteça. Ressalta-se aqui o papel desempenhado pelos intérpretes, pessoas especializadas na língua brasileira de sinais-Libras que facilitam a comunicação entre surdos e ouvintes, visto que a maioria dos ouvintes sequer sabe da existência desta língua. Segundo Gesser (2009, p. 47) “o intérprete tem sido uma importância valiosa nas interações entre surdos e ouvintes”.

A função de intérprete foi reconhecida e regulamentada através da Lei nº 12.319/2010 (BRASIL, 2010). O intérprete é um profissional devidamente capacitado, que domina a Libras, proporcionando aos surdos receber informações em língua de sinais, sua língua materna. Quadros (2007, p. 27) o define como sendo “o profissional que domina a língua de sinais e a língua falada do país e que é qualificado para desempenhar a função de intérprete”.

Por isso está habilitado para atuar em situações formais e informais como: palestras, reuniões, fóruns judiciais, programas de televisão, vídeo, escolas, igrejas, locais de lazer e turismo. Sobre esse assunto, Quadros (2007, p. 27) acrescenta:

Além do domínio das línguas envolvidas no processo de tradução e interpretação, o profissional precisa ter qualificação específica para atuar como tal. Isso significa ter domínio dos processos, dos moldes, das estratégias e técnicas de tradução e interpretação. Trata-se de um profissional qualificado para o atendimento de pessoas com surdez em congressos, reuniões, eventos de toda natureza[...].

Além de interpretar a língua falada por meio da sinalização e vice-versa, sua atuação é pautada por princípios éticos como: profissionalismo, discrição, confiança recíproca, imparcialidade ao transmitir os sinais sem a intervenção de suas opiniões e fidelidade em interpretar informações sem alterar o conteúdo. Sobre esses aspectos, Quadros

(2009, p. 21) afirma que “a função desse profissional exige profissionalismo e preceitos éticos, uma vez que eles intermediam relações entre pessoas que usam diferentes línguas e tomam a palavra do outro para passar a outro”.

Dessa forma, o intérprete contribui para um atendimento adequado ao surdo, tornando a Libras mais acessível a todos. A Libras facilita a socialização entre surdos e ouvintes pois o contato direto com os surdos possibilita o desenvolvimento de atitudes diferentes criando uma convivência social sem preconceitos e desigualdades. Através da Libras é possível minimizar a discriminação, facilitar o acesso à informação e fazer a inclusão do surdo na sociedade. Para isso é necessário conhecer o mundo sem som, enxergar os recursos que complementam a audição e perceber a importância da comunicação através da visão. Porque como a Libras ainda não é conhecida pela maioria dos ouvintes, seu status de língua, como meio de comunicação, não tem validade na sociedade. No capítulo a seguir apresenta-se a formação do Secretário Executivo, suas atribuições, competências e sua atuação no atendimento ao público.

3 SECRETÁRIO EXECUTIVO: ATUAÇÃO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Este capítulo aborda a evolução, o perfil e as competências do secretário executivo, destacando a relevância do atendimento ao público como atribuição secretarial.

3.1 Secretário Executivo: evolução, perfil, competências

A origem do secretário vem desde a antiguidade, com base nas tarefas feitas pelos escribas, que através do conhecimento da escrita, auxiliavam seus superiores nas funções de copiar e redigir documentos. Ao longo dos anos, a atuação do secretário executivo foi evoluindo com base nas exigências e necessidades do mercado. De acordo com Nonato Júnior (2009, p. 91) “o impacto tecnológico impulsionou a profissão de Secretariado a um grande avanço profissional e acadêmico nas três últimas décadas do século XX”. A imagem da antiga secretaria, restrita a atividades limitadas e operacionais, de atender telefone, redigir cartas e marcar reuniões deu lugar a um profissional com novas capacidades e novos potenciais. Segundo Durante (2012, p. 11) “de auxiliar, o secretário se transformou em assistente de executivos, ganhando espaço diferenciado nas organizações, fortalecendo suas habilidades e mostrando sua competência para desempenhar diversas funções nas organizações”.

Os profissionais se especializaram, adquiriram novos conhecimentos, desenvolveram outras habilidades e passaram a agregar novas funções. Sobre isso, Durante (2012, p. 11) comenta que “o fato de os profissionais demonstrarem fácil adaptação às mudanças e a busca por aperfeiçoamento, inclusive em termos de educação profissional, promoveu o crescimento da profissão”. Atualmente, o secretário executivo é um profissional qualificado que executa inúmeras funções e atua como suporte ao auxiliar, complementar e facilitar o trabalho do Executivo. Nonato Júnior (2009, p. 169) define o secretário executivo como um “profissional de nível superior que atua na área de Secretariado Executivo, com a devida formação e registro” e acrescenta como foco “o trabalho estratégico e informacional nas assessorias de organizações e instituições”. (NONATO JÚNIOR, p. 169-170)

Além de organização e planejamento, deve saber estabelecer prioridades para otimizar seu tempo e tornar seu trabalho mais ágil. De acordo com Leal (2014), os secretários executivos se destacam por sua proatividade, tomada de decisão e postura crítica em relação

ao ambiente em que se inserem.

A profissão de Secretária é regulamentada pela Lei 7.377 de 30/08/85, posteriormente alterada pela Lei 9.261 de 11/01/96, (BRASIL, 1985, 1996) possuindo também o Código de Ética de Secretariado que visa orientar os profissionais acerca de direitos, deveres e regras de postura e ética profissional (BRASIL, 1989). Sobre esse assunto, Sabino e Rocha (2004) ressaltam a importância do profissional de Secretariado Executivo em buscar por aprimoramento, respeito e prática constante da ética profissional.

O secretário executivo possui um cargo de confiança e de muita responsabilidade pois trabalha diretamente com a chefia e tem acesso a informações confidenciais da empresa. De acordo com o Art. 6º do Código de Ética da profissão: “A Secretária e o Secretário, no exercício de sua profissão, deve guardar absoluto sigilo sobre assuntos e documentos que lhe são confiados”. (BRASIL, 1989, n.p).

Com o desenvolvimento de novas competências o secretário executivo passou a ser considerado um multiprofissional, pois executa tarefas diversas em distintos segmentos. Contribuindo com isso, Barros, Silva e Ferreira (2015, p. 152) dissertam:

O secretário executivo tem um perfil multifuncional, desenvolvendo uma visão abrangente do cotidiano secretarial e organizacional e um conjunto de atividades diversificadas e que exigem conhecimentos de várias áreas, atividades estas repletas de imprevistos e que necessitam de soluções urgentes.

Entre suas funções destacam-se: atendimento presencial e telefônico; recepção de pessoas; controle e organização da agenda do executivo; recebimento, conferência e distribuição de documentos; organização e controle de arquivos; confecção de ofícios e memorandos; despacho de processos; preparação e acompanhamento de reuniões, palestras e conferências; planejamento de viagens; organização de eventos; entre outras. Além disso, precisa ter domínio sobre procedimentos protocolares, saber informática, ser fluente em idiomas, ter conhecimentos em administração, economia, contabilidade e recursos humanos. Contribuindo com essa ideia, Medeiros e Hernandes (2012, p. 320) consideram:

A essência da profissão não se resume ao desempenho de tarefas rotineiras de escritório, mas pede também o domínio de determinados conhecimentos e habilidades, particularmente relativos a finanças, economia, marketing, administração, comércio exterior, contabilidade, tributação e relações humanas no trabalho.

De acordo com o Art. 4º da Lei n. 7.377/1985, as atribuições do secretário são:

I - planejamento, organização e direção de serviços de secretaria; II - assistência e assessoramento direto a executivos; III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas; IV - redação de textos profissionais especializados,

inclusive em idioma estrangeiro; V - interpretação e sintetização de textos e documentos; VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro; VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa; VIII - registro e distribuição de expedientes e outras tarefas correlatas; IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia; X - conhecimentos protocolares. (BRASIL, 1986, n.p).

Além dessas atribuições, Medeiros e Hernandes (2012, p. 26) acrescentam que para a realização do trabalho secretarial é importante que o profissional desenvolva diversas competências: “[...] técnica e interpessoal, habilidades de liderança, relação com os clientes internos e externos à organização, seja líder que participa das tomadas de decisões; possua domínio de informática e seja responsável”.

A comunicação é fundamental na sua rotina, pois como trabalha diretamente com a alta administração, faz a intermediação e o repasse de informações para os demais setores da empresa. Por isso precisa ter uma comunicação clara e objetiva e estar bem informado sobre os assuntos ligados à organização. Segundo Durante (2012, p. 52) “para haver comunicação a informação precisa ser dirigida, transferida e compreendida. Assim, a circulação das informações na empresa depende do processo efetivo de interação e comunicação entre seus membros”.

O perfil do secretário executivo abrange um profissional comunicativo, versátil, dinâmico, objetivo, organizado, compromissado, responsável, flexível, com agilidade na resolução de problemas e que possua excelência administrativa e operacional. De acordo com Souza (2017, p. 137) são “reconhecidos como profissionais ‘diferenciados’, com grande capacidade de interpretação de situações e de intervenção, representando possibilidade de aperfeiçoamento dos níveis de qualidade dos serviços prestados”. Para isso, utilizam ferramentas de motivação, liderança, autoestima, comunicação, postura e ética profissional. Nesse sentido,

Vale destacar que o secretário engloba, ainda, atribuições, competências e responsabilidades em nível gerencial, elementos que ampliam as possibilidades de atuação nas diferentes estruturas organizacionais, dentre as quais estão: pensamento estratégico, capacidade de identificar oportunidade de crescimento, inovar e elaborar objetivos na organização. (BARROS; BRAGA; SILVA, 2011, p. 98)

É uma das profissões em crescente avanço pela capacidade do profissional poder atuar em quaisquer segmentos. De acordo com Garcia (2000, p. 14) “a secretaria está presente na indústria, no comércio, nas empresas prestadoras de serviços, nos órgãos gerenciadores,

enfim, qualquer ramo de atividade humana". Hoje o secretário executivo não trabalha somente para um executivo mas para atingir os objetivos e atender as necessidades da organização. Por isso, é necessário ter uma visão geral da empresa para contribuir diretamente com a missão, os valores e as metas da organização. Além de competências secretariais, o desenvolvimento de competências analíticas e comportamentais é fundamental para a execução deste trabalho. Lima e Cantarotti (2010) ressaltam como competências secretariais: empreendedorismo, negociações, gerenciamento de informações, funções gerenciais como planejamento, organização, controle e direção, gestão secretarial e comunicação.

Essa diversidade de competências exige que o secretário executivo possua conhecimentos em várias áreas para que possa realizar seu trabalho com base nos pilares da profissão: assessoria, consultoria, gestão e empreendedorismo. Em concordância com este assunto, Barros, Silva e Ferreira (2015, p. 153) confirmam que "sua atuação pode ser realizada por meio de consultoria, empreendedorismo, assessoria e gestão".

A assessoria é uma das formas de trabalho do secretário executivo, pois é por meio de sua prática que se consolida o suporte feito a organização e ao executivo, visto que está ligada as funções de organização, coordenação e controle. Para Oliveira (2011, p. 53) "a prática da assessoria se evidencia quando facilita o controle e a coordenação da organização" e acrescenta que este trabalho "pode ser exercido em todos os níveis da organização" (OLIVEIRA, 2011, p. 54), desde setores, departamentos, gerência até a alta administração.

Para a consultoria, o secretário executivo desenvolve habilidades para avaliar situações, identificar problemas e propor soluções para a tomada de decisões, pois há a necessidade de um conhecimento especializado para esta atuação. Segundo Oliveira (2011, p. 81) "para se exercer uma consultoria é indispensável a especialização do profissional em uma determinada área componente de uma área maior".

Na gestão secretarial, o secretário executivo, desenvolve tarefas que envolvem planejar ações, liderar pessoas, organizar atividades e controlar recursos. Silva, Barros e Barbosa (2012) consideram que a gestão secretarial visualiza o secretário como um profissional com diversas habilidades e maiores responsabilidades no âmbito organizacional.

A capacidade empreendedora do secretário executivo se verifica por se tratar de um profissional criativo que reconhece e aproveita as oportunidades de negócios, além de assumir riscos para atingir seus objetivos. Sobre o perfil empreendedor do secretário

executivo, Neiva e D'Elia (2009, p. 166) apontam como características:

motivação para realizar; capacidade de análise; definição de metas; confiança em si mesmo; otimismo, sem fugir da realidade; flexibilidade, sempre no que for preciso; automotivação; aceitação dos erros e análise deles para aprendizagem; capacidade de recomeçar se necessário; capacidade de postergar a satisfação de suas necessidades; criatividade na solução de problemas; prazer em realizar o trabalho; qualidade pessoal e profissional; autoestima, mesmo nos fracassos; realização e manutenção de networking; administração qualitativa do tempo; capacidade de realização.

Segundo Dolabela (2008, p. 23) empreendedor é “um agente de mudanças [...].

Para Filion (1999 apud AGOSTINI, 2010, p. 7-9), “um empreendedor é uma pessoa que imagina, desenvolve e realiza visões”. Neiva e D'Elia (2009, p. 165) afirmam que “no campo secretarial, as características empreendedoras têm-se destacado sem deixar de lado a essência da profissão: a assessoria”. O empreendedorismo potencializa a atuação do secretário, seja como empregado, seja como empresário porque, no seu cotidiano, ele planeja, organiza, administra os problemas, cria soluções; é um articulador de redes de relacionamento com os clientes internos e externos, sempre comprometido com o que faz.

O avanço das ferramentas tecnológicas fez surgir novas formas de atuação do secretário executivo que incluem o *Home office*, o escritório virtual ou pool secretarial e a consultoria secretarial. O *Home office* se caracteriza por ser um escritório em casa. Para desenvolver esse trabalho, além de planejamento e organização, é necessário ter um espaço reservado, um computador, um smartphone e internet banda larga.

O domínio de uma língua estrangeira, inglês, possuir um *e-mail* profissional e um cartão de visitas também fazem a diferença. Sobre essa tendência, Mazulo e Liendo (2010, p. 21) afirmam que “há uma situação cada vez mais atual: a secretária que trabalha em sua própria casa (*home office*)”. Entre as vantagens dessa modalidade estão: maior independência, mais qualidade de vida, maior liberdade profissional, definição do próprio horário de trabalho, planejamento dos próprios rendimentos, autogerenciamento profissional e otimização de atividades.

O pool secretarial se caracteriza por concentrar em um mesmo local um conjunto de secretárias que trabalham em equipe e atuam conjuntamente para dar suporte e atender uma grande demanda de executivos. Para Pereira e Büllau (2009) esses escritórios são considerados como um centro de negócios, com espaços diferenciados que proporcionam ao cliente uma estrutura física e operacional pronta para desenvolver seu trabalho, oferecendo

uma forma prática e econômica, com custo reduzido e sem burocracia. Sobre o pool secretarial, Mazulo e Liendo (2010, p. 21) afirmam que:

há ainda alguns poucos casos em que a empresa adota uma central de suporte executivo ou pool de secretárias. Nesse caso, um número específico de secretárias assessorá a todos os executivos da empresa, sem nenhuma exclusividade.

Como o atendimento aos executivos é rotativo, a cooperação, a organização e o envolvimento das secretárias é fundamental para o êxito deste trabalho. A consultoria secretarial também faz parte da inovação da atuação do secretário executivo ressaltando um profissional criativo, independente e com visão crítica que trabalha como aliado da empresa para identificar erros, diagnosticar problemas e sugerir melhorias. Segundo Crocco e Guttmann (2010, p. 8), consultoria é

um processo interativo, executado por uma ou mais pessoas, independentes e externas ao problema em análise, com o objetivo de fornecer aos executivos da empresa-cliente um ou mais conjuntos de opções de mudanças que proporcionem a tomada de decisão mais adequada ao atendimento das necessidades da organização.

Sobre esse assunto, Oliveira (2012, p. 5) acrescenta que o consultor deve “atuar como parceiro dos executivos e profissionais da empresa-cliente”, pois é sua responsabilidade apontar soluções que venham contribuir com a tomada de decisão. De acordo com Dolabela (1999, p. 21), “o profissional dos novos tempos deve ter um compromisso com a inovação e estar preparado para realizá-la”. Dessa forma, “a consultoria secretarial desponta como um tipo de serviço cada vez mais necessário e, ao mesmo tempo, um novo desafio para a atuação do Secretário Executivo”. Neste contexto, o secretário executivo revela-se como um profissional estratégico e facilitador, contribuindo como um dos principais agentes de resultados para a empresa.

3.2 A relevância do atendimento ao público como atribuição secretarial

No universo de funções realizadas pelo secretário executivo pode-se destacar o atendimento feito ao público interno e externo, conforme destaca a regulamentação da profissão (BRASIL, 1996). Por ser uma atividade feita entre diferentes sujeitos com distintas necessidades, cada atendimento apresenta situações únicas e específicas. Segundo Godri (1994, p. 59) “atendimento é sinônimo de empatia e atenção”. Trata-se de um serviço que

requer de quem pratica muita responsabilidade, compromisso e respeito. O atendimento não se resume à aplicação de protocolos com sequências de ações prontas a serem seguidas, mas deve ser capaz de identificar as principais dificuldades e expectativas e fornecer informações para ajudar ou orientar quem procura atendimento. Segundo Dantas (2004, p. 78) o atendimento ao público é,

uma atividade relativamente simples, mas que se torna complexa pelo fato de se estar lidando com seres humanos que, ao procurar a empresa ou organização, já vem com uma expectativa formada. Como, aliás, toda interação humana.

Conforme Ribeiro (2011) o atendimento ao público é uma função que jamais se mostra rotineira, já que cada situação mostra-se única, com características próprias. Constitui sério erro definir o atendimento ao público com trabalho de rotina, pois isso acaba reduzindo essa função vital na empresa a um mero elenco de regras e procedimentos. Na verdade, o atendimento diferenciado é essencial no processo de comunicação interpessoal na empresa. Corresponde ao ato de ajudar e cuidar, no sentido de ouvir, prestar atenção e demonstrar interesse para que o outro se sinta prestigiado com esse atendimento. Atender é servir. E atender bem, além da atitude receptiva é acolher o outro e oferecer-lhe o melhor tratamento possível.

Segundo Carvalho (1999) tratamento diz respeito à maneira como o funcionário se dirige ao cliente, orientando-o e conquistando sua simpatia. Para Nobre (2003, p. 41), “o atendimento voltado para o cliente deve sempre exceder as expectativas do mesmo e sendo assim, ele deve ser tratado como nosso especial convidado, recebendo toda a nossa atenção e também, devemos tornar fácil o atendimento das suas necessidades. O atendimento prestado com qualidade não se resume a oferecer uma boa recepção, envolve também educação, cortesia, empatia, presteza, eficiência, tolerância, discrição, respeito, objetividade, interesse e acima de tudo compromisso. Vale ressaltar que além desses requisitos é importante que se conheça a informação para que ela seja repassada com segurança e corretamente. Pois a comunicação eficiente é a essência do bom atendimento.

O bom atendimento é responsabilidade de todos, mas o secretário executivo no contato direto com o público é o principal responsável pelo sucesso deste atendimento. Pois um atendimento de qualidade exige alguém que saiba se comunicar, seja bom ouvinte, humilde, empático, seguro, atencioso, prestativo, eficiente, ou seja, exige alguém que tenha habilidades em entender, respeitar e se comunicar com o outro. Nesse processo é

indispensável também a ética, a transparência e a coerência nas informações.

A partir do reconhecimento da Libras como língua natural da comunidade surda, os profissionais de qualquer área, precisam se preparar para oferecer um atendimento adequado a este público. Como o secretário executivo tem como ferramenta base de trabalho as relações humanas, possuir habilidades de comunicação na língua de sinais-Libras é condição necessária para recepcionar o público surdo, pois se não houver interação entre as partes, não será possível um atendimento de qualidade. O contato direto com pessoas surdas permite que o secretário executivo alcance um diferencial no atendimento, pois através da comunicação assertiva poderá prever as necessidades e superar as expectativas deste público. No intento de aprofundar as questões que envolvem o atendimento secretarial e o uso da Libras, apresentam-se, no próximo capítulo, os caminhos metodológicos desta investigação.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

A metodologia descreve os procedimentos a serem seguidos com relação ao estudo ou pesquisa. Segundo Gil (2002) uma pesquisa é desenvolvida com a utilização de alguns fatores, tais como, o conhecimento disponível e a utilização cuidadosa de métodos, técnicas e outros procedimentos científicos. Minayo (2011, p. 17), considera a pesquisa como “[...] atividade básica da Ciência na sua indagação e construção da realidade. É a pesquisa que alimenta a atividade de ensino e a atualiza frente à realidade do mundo. Portanto, embora seja uma prática teórica, a pesquisa vincula pensamento e ação”. Sobre isso, Prodanov e Freitas (2013, p. 44) acrescentam:

As pesquisas devem contribuir para a formação de uma consciência crítica ou um espírito científico do pesquisador. O estudante, apoiando-se em observações, análise e deduções interpretadas, através de uma reflexão crítica, vai, paulatinamente, formando o seu espírito científico, o qual não é inato. Sua edificação e seu aprimoramento são conquistas que o universitário vai obtendo ao longo de seus estudos, da realização de pesquisas e da elaboração de trabalhos acadêmicos. Todo trabalho de pesquisa requer: imaginação criadora, iniciativa, persistência, originalidade e dedicação do pesquisador.

Nesta perspectiva, este capítulo discorre acerca do delineamento e universo da pesquisa, da seleção dos participantes, da técnica escolhida como instrumento de coleta de dados e da análise de dados.

4.1 Delineamento da pesquisa

Segundo Gil (2002) o delineamento da pesquisa é a fase que traça em linhas gerais como a pesquisa vai ser desenvolvida. A abordagem utilizada nesta pesquisa se caracteriza como qualitativa, pois permite uma análise de dados subjetivos e não quantitativos. Segundo Minayo (2012, p. 21), esta abordagem “trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes”. De acordo com Creswell (2010, p. 207), “a investigação qualitativa emprega diferentes concepções filosóficas; estratégias de investigação; e métodos de coleta, análise e interpretação de dados”. Para Oliveira (2001), na metodologia qualitativa compreende-se aspectos psicológicos, cujos dados não podem ser coletados por outro método pela complexidade da pesquisa.

Quanto aos meios, trata-se de um levantamento bibliográfico por apresentar

contribuições teóricas de alguns autores sobre assuntos referentes a comunicação em Libras como diferencial no atendimento do Secretário Executivo a pessoas surdas, através de materiais já elaborados em livros, revistas ou artigos científicos. Esse levantamento facilita a realização do trabalho científico, pois permite conhecer versões de diferentes autores sobre o mesmo assunto. Contudo, ressalta-se a busca por fontes seguras para não comprometer a qualidade da pesquisa. Lakatos (2003, p. 158) define o levantamento bibliográfico como sendo “um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema”.

Segundo Gil (2009), na pesquisa bibliográfica, a primeira etapa é fazer a escolha do tema seguido de um levantamento bibliográfico preliminar; formular o problema; fazer uma elaboração do plano provisório do assunto; buscar as fontes; fazer a leitura do material pesquisado; transcrever em fichas; fazer uma organização lógica do assunto e por fim, fazer a redação. Gil (2009) ainda acrescenta que a vantagem da pesquisa bibliográfica é fornecer uma ampla cobertura de fenômenos onde o investigador obterá com mais facilidade os dados para a formação do seu trabalho.

Quanto aos fins, trata-se de uma pesquisa descritiva porque procura abranger aspectos gerais e amplos de um contexto social. Conforme Andrade (2010, p. 112) “nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles”. Segundo Vergara (2014, p. 42), a pesquisa descritiva “expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal”.

Barros e Lehfeld (2000, p. 70) ressaltam que na pesquisa descritiva “não há interferência do pesquisador, isto é, ele descreve o objeto de pesquisa. Procura descobrir a freqüência com que um fenômeno ocorre, sua natureza, característica, causas, relações e conexões com outros fenômenos”. Para Santos (2002, p. 27) “a pesquisa descritiva é um levantamento das características conhecidas, componentes do fato, do fenômeno ou do processo”.

4.2 Universo da pesquisa e seleção dos participantes

De acordo com Marconi e Lakatos (2002, p. 410) “população ou universo: é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. Para Vieira (2009, p. 116) “população ou universo é o conjunto de unidades sobre o qual desejamos obter informação”. Segundo Vergara (2007, p. 50) o universo da pesquisa corresponde a um “conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto de estudo”. Cozby (2006, p.145) acrescenta que o mesmo é composto “por todos os indivíduos de interesse para o pesquisador”.

Considerando essas definições, o universo deste estudo foi constituído por graduados em Secretariado Executivo que atuam na Universidade Federal do Ceará (UFC). A UFC foi eleita como lócus de pesquisa, por estar inserida no contexto de inclusão de deficientes na educação superior, conforme a Lei de Cotas (BRASIL, 2016). Os critérios que delimitaram a seleção dos participantes desta pesquisa foram:

- a) Possuir graduação em Secretariado Executivo.
- b) Atuar na área secretarial.
- c) Ser servidor (a) técnico-administrativo (a) da Universidade Federal do Ceará.
- d) Ter experiência no atendimento a pessoas surdas
- e) Aceitar contribuir para a pesquisa.

Nessa perspectiva, foi feito contato com profissionais secretários executivos de setores estratégicos chaves da instituição, a fim de sondar o atendimento ao perfil almejado para os objetivos propostos, especialmente, no que se refere à vivência em atendimento a pessoas surdas. Considerou-se que “a finalidade da pesquisa qualitativa não é contar opiniões ou pessoas, mas ao contrário, explorar o espectro de opiniões[...]” acerca de um determinado assunto. Nessa perspectiva, foram selecionadas quatro secretárias executivas da UFC para compor os sujeitos deste estudo. Com o intuito de manter em sigilo a identidade das participantes, neste texto, as profissionais foram denominadas de Secretária Executiva-A, Secretária Executiva-B, Secretária Executiva-C e Secretária Executiva-D.

4.3 Técnica de instrumento de coleta de informações

A técnica de pesquisa utilizada foi a entrevista individual, a qual de acordo com Gil (2008) é basicamente realizada com informantes para captar as explicações e

interpretações do ocorrem numa realidade específica.

A entrevista é uma das técnicas mais utilizadas porque coloca o investigador diante do investigado para formular perguntas, permitindo uma maior quantidade de dados e informações para a investigação. Segundo Kaufmann (2014, p. 14) “a aplicação da entrevista é uma conquista de uma interação eficaz que é a um só tempo existencial, social, cultural e política”. Pois o objetivo da entrevista é obter informações pessoais sobre um assunto específico, ressaltando que essas informações não podem ser encontradas em registros e fontes documentais.

De acordo com Ribeiro (2008) a entrevista é considerada a técnica mais pertinente quando o pesquisador quer obter informações a respeito do seu objeto, permitindo conhecer atitudes, sentimentos e valores subjacentes ao comportamento, o que significa que se pode ir além das descrições das ações, incorporando novas fontes para a interpretação dos resultados pelos próprios entrevistadores. Richardson (2007) acrescenta que através da entrevista o entrevistado pode relatar o que considera mais relevante, podendo desenvolver suas opiniões e informações da maneira que julgar conveniente, sendo apenas orientado e estimulado pelo entrevistador. Para Rosa e Arnold (2008, p. 17):

a entrevista como uma técnica de coleta de dados não consiste apenas de um simples diálogo entre entrevistador e entrevistado, mas de uma discussão orientada para um objetivo definido, que através de um interrogatório, leva o informante a discorrer sobre temas específicos, resultando em dados que serão utilizados na pesquisa.

Esta técnica pode ser compreendida como o ponto inicial para a compreensão das narrativas dos atores que compõem o universo do estudo, tanto os mais conceituais, como os abstratos, bem como as relações entre esses atores e a sua situação. Neste estudo, a utilização da entrevista individual seguiu um roteiro de planejamento. Em relação à elaboração do tópico guia, o qual foi organizado para dar conta dos objetivos propostos e fornecer uma progressão lógica e plausível por meio dos assuntos focalizados. A elaboração deste instrumento, fundamentou-se nos temas mais importantes para as finalidades da investigação (GASKELL, 2002).

Buscou-se atender a recomendação de que, como o próprio título sugere, não se deve ser um “escravo” do roteiro, “[...] o entrevistador deve usar sua imaginação social científica para perceber quando temas considerados como importantes e que não poderiam estar presentes em um planejamento ou expectativa anterior, aparece na discussão”.

(GASKELL, 2002, p. 67). Dessa forma, o guia deve ser utilizado de forma flexível, possibilitando esclarecimentos no decorrer da conversa com as informantes.

O roteiro da entrevista foi organizado em blocos temáticos abordando: as demandas por atendimento à pessoa surda na atuação do secretário executivo, as percepções do secretário executivo acerca do atendimento à pessoa surda e a relevância da qualificação de secretários executivos para a inclusão do surdo. (APÊNDICE A). O registro das entrevistas foi feito por meio de gravador de voz, mediante a leitura e assinatura de um termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE B), no qual constava, entre outros aspectos, os objetivos da pesquisa e a garantia de sigilo da identidade dos informantes.

As entrevistas foram agendadas por telefone, com antecedência mínima de três da data de realização das mesmas. O horário foi escolhido pelas participantes, para evitar transtornos no seu ambiente de trabalho e não interferir em suas atividades diárias. Todas as participantes foram entrevistadas no seu próprio local de trabalho, no turno da tarde, entre os horários de 15h às 17h. As entrevistas tiveram uma duração média de 30 minutos cada. A seguir descreve-se os procedimentos utilizados para a análise dos dados.

4.4 Análise das informações

Conforme Creswell (2007) a análise das informações é um processo constante que faz com que o pesquisador reflita continuamente sobre os dados coletados dando-lhe um caráter indutivo e emergente. Baseado na ideia de Gomes (2000) sobre a análise de pesquisas qualitativas, realiza-se a análise e a interpretação de forma conjunta, o que significa dizer que elas fazem parte de um mesmo movimento.

A técnica utilizada para analisar e interpretar as informações foi a análise de conteúdo pois se utiliza da palavra e de uma linguagem clara para compreender o pensamento da pessoa de acordo com o conteúdo do texto. É através desta análise que se alcança respostas para o problema proposto na investigação. Para Bardin (2009), a análise de conteúdo, enquanto método, torna-se um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. De acordo com Caregnato e Mutti (2006, p. 682) “a maioria dos autores refere-se à AC como sendo uma técnica de pesquisa que trabalha com a palavra, permitindo de forma prática e objetiva

produzir inferências do conteúdo da comunicação de um texto replicáveis ao seu contexto social”.

Para esta pesquisa, considerou-se as etapas de análise AC destacadas por Matos e Vieira (2001) a saber: a construção de categorias e a análise temática. Na fase de construção de categorias, inicialmente, foi realizada a transcrição das falas na íntegra e em seguida foram eleitas as categorias, tomando por base os objetivos. Dessa maneira, foram eleitas as categorias: análise temática e leitura do material.

Para a análise temática, foi necessário relacionar o documento de transcrição das falas dos informantes e relacioná-las “[...] aos objetos e objetivos da pesquisa, reconhecendo as categorias do estudo” (MATOS E VIEIRA, 2001, p. 67). Em seguida, procedeu-se a “[...] leitura exaustiva do material, determinando as chaves, selecionando os fragmentos com base nas categorias [...]” (MATOS E VIEIRA, 2001, p. 67). Tais fragmentos e categorias foram apresentados em quadros, a fim de facilitar a compreensão e, em seguida, procedeu-se a interpretação e à luz da teoria estudada. No capítulo 5 apresentam-se os resultados alcançados.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo desenvolve a apresentação e análise dos resultados da análise. Para facilitar a compreensão, foi organizado em 04 partes: caracterização dos participantes, demandas por atendimento à pessoa surda na atuação do secretário executivo, percepções do secretário executivo acerca do atendimento à pessoa surda e a relevância da qualificação de secretários executivos para a inclusão do surdo.

5.1 Caracterização dos participantes

Inicialmente buscou-se identificar as principais características dos participantes, relacionadas ao atendimento dos critérios predefinidos ao alcance dos objetivos propostos neste estudo. O Quadro 1 apresenta uma síntese dessa caracterização.

Quadro 1 – Síntese da caracterização das participantes

Entrevistada	Caracterização
Secretária Executiva A	Atua há três anos na Diretoria da Faculdade de Economia Administração, Atuária e Contabilidade (FEAAC), da UFC, embora possua experiência de cinco anos na profissão.
Secretária Executiva B	Atua há sete anos na Coordenação de Acompanhamento ao discente da Pró-Reitoria de Graduação (PROGRAD). Possui 10 anos de experiência na profissão.
Secretária Executiva C	Atua há quatro anos de atuação na área secretarial exercendo a função na Secretaria de Acessibilidade da UFC.
Secretária Executiva D	Atua há dois anos na Secretaria Administrativa da Pró Reitoria de Planejamento e Administração da UFC e possui sete anos de experiência na profissão.

Fonte: Dados da pesquisa 2018

O Quadro 1 expõe o perfil profissional das participantes, as quais possuem idades entre 25 e 40. Ressalta-se que, as quatro profissionais atendem a um dos principais critérios para o objeto de estudo desta pesquisa, por terem experiência em atendimento a pessoa surda. Acerca das atribuições que as entrevistadas desenvolvem na UFC, A Secretária Executiva A salientou as seguintes: o apoio e gerenciamentos dos programas de Educação tutorial e de Iniciação à docência, que inclui desde o lançamento de edital, a seleção dos projetos e dos

alunos, os planejamentos e os relatórios relacionados a esses programas, o atendimento ao público alvo (professores e alunos), além da folha de pagamento, envio de e-mails e da redação de textos.

Já as atribuições da Secretaria Executiva B envolvem o atendimento ao público interno e externo, a agenda e o assessoramento da chefia, o recebimento e controle das correspondências, o envio de e-mails, a redação de documentos e organização de eventos. A Secretaria Executiva C destacou o assessoramento à diretoria da Secretaria de Acessibilidade com atividades relacionadas a organização e controle da agenda, comunicações por e-mail, planejamento de reuniões, recebimento, seleção e despacho de documentos, atendimento a públicos diversos e organização de eventos. A Secretaria Executiva D desempenha funções de assessoramento ao pró-reitor, atividades relacionadas a elaboração de documentos diversos, portarias, análise de processos, atividades de técnicas secretariais, agendamento e atendimento ao público.

Embora atuem em setores diferentes, todas as Secretárias Executivas, além das funções secretariais de rotina, desenvolvem atividades de assessoramento e de atendimento ao público. Esta diversidade de atribuições realizadas pelo Secretário Executivo é resultado do seu perfil multifuncional. Nesse sentido, Barros, Silva e Ferreira (2014) comentam que as atividades diversificadas desenvolvidas pelo Secretário Executivo exigem conhecimentos de várias áreas, sendo repletas de imprevistos e necessitando de soluções urgentes.

Percebe-se, ainda, que o secretário executivo faz assessoria (NONATO JÚNIOR, 2009) e gestão (BARROS; SILVA; FERREIRA, 2014), o que contribui para facilitar o controle e a coordenação da instituição, e este é exercido nos diversos níveis organizacionais (OLIVEIRA, 2002), no caso do universo deste estudo, destacam-se os níveis estratégicos. Dessa forma, evidencia-se que o desempenho do Secretário Executivo em relação ao desenvolvimento de múltiplas atribuições é resultado do seu vasto conhecimento nas mais diferentes áreas. Nos próximos subcapítulos, expõe-se os resultados relacionados ao objeto de estudo. Conforme explicitado na metodologia, apresentam-se nos quadros uma síntese das categorias identificadas e relacionadas aos objetivos da pesquisa, seguidos da análise teórica.

5.2Demandas por atendimento à pessoa surda na atuação do secretário executivo

Inicialmente, procurou-se identificar as demandas por atendimento à pessoa surda na atuação do secretário executivo. As categorias e subcategorias identificadas em relação a essa temática são destacadas no Quadro 2.

Quadro 2 – Síntese das percepções das entrevistadas sobre as demandas de atendimento à pessoa surda

Categorias	Subcategorias
Demandas	Poucas vezes Demanda pequena Diariamente Raramente
Motivos da demanda	Certificados ou declarações Para obter informações Reserva de auditório para eventos Setor de atendimento específico para deficientes

Fonte: Dados da pesquisa (2018)

Conforme o Quadro 2 a maior ou menor incidência da demanda de público surdo está relacionada diretamente as especificidades das atividades de cada setor. Assim, a maior demanda apresentada refere-se ao setor específico de atendimento ao deficiente, conforme destaca-se a seguir:

Porque nós somos o setor responsável por atender todas as demandas de alunos com deficiência da UFC, inclusive, surdos. Então o trânsito de alunos surdos aqui é muito grande. Geralmente eles se dirigem diretamente a Divisão de Tradução e Interpretação de Libras (DTI), divisão de intérpretes que atende a maioria das demandas para alunos surdos. Eles que vão para a sala de aula e para a biblioteca quando o aluno precisa interagir com alguém. (SECRETÁRIA EXECUTIVA C).

Esta fala revela que há uma preparação por parte da instituição, a fim de atender as necessidades dos estudantes surdos por meio da disponibilização de intérpretes na Secretaria de Acessibilidade. Em outra situação, uma entrevistada afirmou: “*Por 3(três) vezes atendi o mesmo professor da universidade. Ele já veio com o intérprete*”. (SECRETÁRIA EXECUTIVA B). Por outro lado, discorreu-se que:

Nesses sete anos eu só atendi uma pessoa surda, uma professora [...]A nossa unidade é uma unidade administrativa da área meio que dá o suporte da área fim (ensino, pesquisa e extensão). A gente não tem muito contato com o aluno que é a razão de ser da universidade. O nosso público maior são os docentes e os técnicos administrativos. Demanda, é muito raro. (SECRETÁRIA EXECUTIVA D)

Importante salientar que o fato de existir maior demanda no setor específico de

atendimento ao deficiente da Universidade, não descarta a possibilidade de existência de atendimento ao público surdo, em outros ambientes da instituição. Isso significa que o secretário executivo de outros setores, necessita estar preparado para atender este público. Por trabalhar diretamente com recursos humanos, também é responsabilidade do Secretário Executivo recepcionar e atender o público interno e externo da empresa. Sobre o atendimento ao público Dantas (2004) disserta que apesar de ser uma atividade simples, se torna complexa quando se lida com seres humanos, pois estes já vêm com uma expectativa formada quando procuram a instituição. Trata-se de um serviço que envolve muita responsabilidade, pois apresenta situações diversas visando suprir a necessidade de públicos distintos.

5.3 Percepções do secretário executivo acerca do atendimento à pessoa surda.

Acerca da percepção das profissionais sobre o atendimento à pessoa surda, a partir de suas vivências, foram ressaltadas duas categorias principais: aspectos positivos e desafios.

Quadro 3 – Síntese das percepções das entrevistadas sobre o atendimento à pessoa surda

Categorias	Subcategorias
Aspectos positivos	Disponibilidade de intérprete no setor
Desafios	Não conhecer LIBRAS
	Necessidade de intérprete
	Problema de comunicação

Fonte: Dados da pesquisa 2018.

O Quadro 3 denota que na percepção das entrevistadas o maior desafio é a ausência de domínio da Libras, embora uma delas tenha a vantagem de ter a presença de intérprete em seu setor. Porém, a mesma observou que: “*Sem saber Libras e sem intérprete, não seria possível fazer o atendimento*”. (SECRETÁRIA EXECUTIVA C). Isso demonstra que, mesmo atuando em um setor específico de atendimento ao deficiente, esta entrevistada não possui uma formação adequada para garantir a eficácia desse atendimento. O problema pode ser mais grave, no caso das unidades onde não há presença de intérprete. A seguir ressaltam-se as falas das entrevistadas em relação a esses aspectos:

Sim. Muitas. Por não saber Libras, o atendimento é feito utilizando-se recursos como a mímica ou através da escrita, e isso prejudica a comunicação, além de ser uma situação bem constrangedora. (SECRETÁRIA EXECUTIVA A)

[...] Antes de fazer o curso eu não tive dificuldades porque ele veio com o intérprete. Sem o intérprete teria sido constrangedor, porque nem sempre os sinais são intuitivos, o único meio talvez fosse esse de anotar ou escrever, seria bem limitado, e olhe lá se ele conseguisse ser entendido”. (SECRETÁRIA EXECUTIVA B).

Todas, justamente porque não tenho proficiência em Libras. Eu não tenho condições de atender, mas acabo atendendo sempre porque aqui na unidade eu tenho intérpretes disponíveis”. (SECRETÁRIA EXECUTIVA C).

Percebe-se, com estes relatos que, para que haja qualquer comunicação em uma outra língua é necessário, sobretudo, o conhecimento desta língua. Porque é impossível ocorrer a troca de informações quando duas pessoas falam línguas diferentes. Nesse sentido, destaca-se a seguinte consideração: “[...] Libras é uma outra língua, diferente da língua portuguesa e é difícil se comunicar com o surdo sem saber a língua utilizada por eles”.

(SECRETÁRIA EXECUTIVA D).

Sem o conhecimento da língua, não se consegue atingir o público específico. Segundo Durante (2012) só existe comunicação quando a informação é dirigida, transferida e compreendida. Como se trata do público surdo, que tem como língua natural a língua de sinais, é somente por meio da Libras que pode ser feito esse atendimento.

Quanto à vivência de situações na qual as participantes não conseguiram fazer a comunicação de forma eficiente, somente uma entrevistada informou que já teve esta experiência e relatou que ocorreu “na época do SISU em que há uma quantidade maior de atendimento por conta da demanda de novos alunos. Nos últimos anos, o atendimento ao público surdo foi feito com a presença e o apoio de intérpretes”. (SECRETÁRIA EXECUTIVA A). As demais participantes consideraram que não passaram por nenhuma situação em que não conseguiram fazer a comunicação de forma eficiente e isto se deve ao fato do surdo sempre vir acompanhado de um intérprete durante o atendimento.

Sobre precisar da ajuda de algum intérprete para fazer o atendimento à pessoa surda, todas as respostas foram afirmativas, conforme relatos, os deficientes surdos, geralmente, estão acompanhados de intérpretes: “Sim, a professora surda, veio com 3 (três) intérpretes e mesmo assim um intérprete precisava complementar o que o outro falava. Se

não, eu não teria como ajudá-la". (SECRETÁRIA EXECUTIVA D). Sobre o intérprete, Quadros (2009) afirma que sua função exige profissionalismo e preceitos éticos ao repassar a palavra de um para outro para intermediar relações entre pessoas que possuem diferentes línguas. Por ter fluência na língua de sinais, os intérpretes auxiliam a comunicação entre surdos e ouvintes. Como a Libras é a língua natural do surdo, o intérprete vai proporcionar uma maior rapidez e naturalidade na comunicação através da troca de informações entre o surdo e o ouvinte, facilitando a conversação e contribuindo para que o atendimento será feito de forma adequada.

5.4 Relevância da qualificação de secretários executivos para a inclusão do surdo

Sobre a formação em Libras, apenas uma das entrevistadas, a Secretária Executiva-B, possui um curso básico de Libras, oferecido pela Universidade aos seus servidores, embora, neste caso, o curso tenha sido concluído após o atendimento feito ao surdo em seu setor.

As demais Secretárias Executivas afirmaram não possuir curso de Libras. E quando questionadas sobre o motivo de ainda não terem feito o curso, relataram: "*falta de tempo para fazer o curso*" (SECRETÁRIA EXECUTIVA A); "*fiquei acomodada por ter intérpretes no setor*" (SECRETÁRIA EXECUTIVA C) e "*ainda não consegui conciliar a oportunidade de fazer o curso de Libras com o meu horário de trabalho*" (SECRETÁRIA EXECUTIVA D).

As categorias identificadas, foram a dificuldade na comunicação em Libras, e relevância da formação, apresentadas no Quadro 4:

Quadro 4 – Síntese das percepções das entrevistadas sobre as dificuldades na comunicação em Libras

Categoria	Subcategoria
Dificuldades no atendimento	Desconforto Problema na comunicação Dicionário de sinais limitado Atendimento inadequado Técnica para comunicação com a pessoa surda oralizada

Relevância da formação	Cotas para pessoas com deficiência na UFC Conhecimento como diferencial no atendimento Curso de Letras-Libras na UFC Inclusão
-------------------------------	--

Fonte: Dados da pesquisa 2018

O Quadro 4 destaca as dificuldades enfrentadas pelas secretárias executivas ao realizar atendimento a pessoa surda. Todas atribuíram este fato, a falta de um curso de Libras, como pode ser comprovado a seguir nas falas das participantes: Observa-se a necessidade do conhecimento da Libras como forma de comunicação para facilitar e efetivar a comunicação entre surdos e ouvintes, conforme os discursos a seguir:

Como a demanda de público surdo não faz parte da rotina diária desse setor, a dificuldade está principalmente em não ter curso de Libras e não saber me comunicar através da língua de sinais e isso gera um certo desconforto no atendimento e impede a comunicação. (SECRETÁRIA EXECUTIVA A)

Antes de fazer o curso a dificuldade era por não conhecer a Libras e não saber como fazer a comunicação de forma correta. Agora, meu dicionário de sinais ainda é muito limitado, eu não sei muitos sinais, você sabe o que dizer mas se não sabe determinado o sinal, não adianta. (SECRETÁRIA EXECUTIVA B)

A dificuldade é justamente por não ter curso de Libras e não conseguir atender o surdo de forma adequada. A Libras é uma língua como qualquer outra, você não faz um curso de inglês por um semestre e já fala com um americano; com a libras também é assim ”. (SECRETÁRIA EXECUTIVA C).

Sem dúvida, a dificuldade é pela falta do curso de Libras. A Libras é uma outra língua, como é que você vai falar com uma outra pessoa de um outro idioma se você não souber falar o idioma dele, não existe o improviso quando se trata da língua de sinais. Se você não souber você não vai conseguir, porque não é uma mímica. E ainda tem mais, quando o surdo é oralizado existe uma técnica para conversar com ele, você precisa falar pausadamente, estar de frente para ele para que ele possa fazer a leitura, articular bem as palavras, existe uma série de questões, não é tão simples assim. Na língua de sinais não dá para você improvisar ”. (SECRETÁRIA EXECUTIVA D).

Acerca da relevância da formação em LIBRAS para o atendimento, apresentada no Quadro 4, as entrevistadas consideraram como um diferencial para a atuação do Secretário Executivo na UFC, principalmente, em função das cotas:

[...] principalmente na UFC com o número significativo de cotas direcionadas para esse público. O Secretário Executivo ocupa uma posição que exige atendimento ao público e saber Libras com certeza é muito importante para efetivar esse

atendimento e facilitar a comunicação. (SECRETÁRIA EXECUTIVA A).

O público de alunos surdos na universidade está aumentando cada vez mais e essa é a tendência principalmente agora com a Lei das Cotas” e o atendimento precisa ser adequado a esse público. (SECRETÁRIA EXECUTIVA C).

Percebe-se que as determinações da Lei Nº 13.409, de que as instituições federais de ensino superior reservem vagas para pessoas que se autodeclaram, entre outros, deficientes (BRASIL 2016), é um desafio para a gestão universitária que precisa organizar uma estrutura para possibilitar a inclusão desses estudantes e garantir a permanência e conclusão de curso, incluindo-se a preparação de profissionais para o adequado atendimento às suas demandas.

As entrevistadas também destacam a importância dessa qualificação para a sua atuação profissional, como descritas a seguir:

É muito importante, principalmente aqui na universidade porque nós temos o curso de Letras-Libras e a maior parte dos alunos do curso são surdos o então o fluxo na universidade toda é grande. A universidade, os servidores da universidade, não só os Secretários Executivos têm que estar se qualificando cada vez mais, buscando essa capacitação em Libras porque se a gente parar para pensar, nós fazemos tanta questão de fazer um curso de inglês, que é uma língua estrangeira, e não damos valor a uma língua que é dos nossos irmãos. (SECRETÁRIA EXECUTIVA C).

eu acredito que hoje qualquer campo profissional não só para o Secretário Executivo esse conhecimento vai ser uma necessidade, porque as pessoas estão mais abertas e sentindo mais a importância de ter esse conhecimento. Até para a inclusão desse público que precisa se sentir respeitado, incluído e isso é importante para qualquer campo, sobretudo para quem tem atendimento. Acredito que isso é algo que a gente, mais adiante, vai conseguir ter de forma mais disseminada nas empresas. (SECRETÁRIA EXECUTIVA D).

Conhecer a língua de sinais é um diferencial não só para os Secretários Executivos mas para todos os profissionais que trabalhem com atendimento ao público. Pois além de um aprendizado, desperta o contato para uma nova cultura e abre possibilidades de comunicação e de interação entre surdos e ouvintes. Sobre a língua dos surdos, Silva (2002) salienta que é por meio do sinal que o surdo comprehende e interfere no mundo.

Sobre a relevância da qualificação de secretários executivos para a inclusão do surdo, todas as participantes consideram como fundamental para proporcionar um tratamento adequado ao público surdo, como que pode ser confirmado através dos relatos seguir:

Acredito que a busca por aprimoramento deve ser constante em qualquer área profissional, mas para o Secretário Executivo que lida diretamente com pessoas é fundamental conhecer a língua de sinais para oferecer um atendimento adequado a esse público surdo. (SECRETÁRIA EXECUTIVA A).

Total, não só o Secretário Executivo mas para qualquer formação acadêmica. Por

conta dessa limitação, a vida deles já é tão difícil, ... uma pessoa que não escuta, que não conhece a música, o barulho da chuva. A gente tem por obrigação saber Libras para poder se comunicar com eles. (SECRETÁRIA EXECUTIVA B).

É o olhar, a preocupação e a visão sistêmica que o Secretário Executivo tem em perceber as necessidades deste público. O papel do secretário de levantar junto a gestão a necessidade de incluir um intérprete para suprir as necessidades de alguém ou da empresa. Esse olhar sistêmico do secretário ajuda, inclusive, na implementação das políticas quando não houver, ou no cumprimento dessas regras quando elas existem, como é o caso da UFC. (SECRETÁRIA EXECUTIVA D).

Essa qualificação do secretário executivo é essencial para o aprimoramento de novas habilidades, novos conhecimentos e para o desenvolvimento de atitudes que favoreçam a inclusão do surdo na sociedade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização desta pesquisa oportunizou algumas conclusões sobre a percepção do secretário executivo acerca dos desafios no atendimento à pessoa surda. Foram identificadas as demandas por atendimento à pessoa surda na atuação do secretário executivo. Nesse sentido, percebeu-se que a demanda de público surdo é uma realidade na Universidade Federal do Ceará, que possui o curso de Letras-Libras, do qual se faz maioria o público surdo. A tendência de um crescimento desta demanda, principalmente, nas instituições de ensino federais, com a Lei das Cotas que reserva um percentual de vagas também para o público surdo, contribuindo para a inclusão social através da acessibilidade e possibilitando igualdade de oportunidades para este público.

Com relação as percepções do secretário executivo acerca do atendimento à pessoa surda, ficou comprovado que a maior dificuldade é na comunicação entre eles. Pois os surdos se comunicam através da Libras, uma língua visual que utiliza as mãos como instrumentos de comunicação, totalmente diferente da Língua Portuguesa. A falta de conhecimento na Libras prejudica a eficiência do atendimento, pois não é possível haver comunicação quando os sujeitos possuem línguas diferentes. Como os secretários executivos não possuem habilidades na língua de sinais, o atendimento é feito por intermédio de intérpretes, pois a universidade, através da Secretaria de Acessibilidade, tem profissionais disponíveis para acompanhar o surdo em situações diversas. A presença do intérprete é fundamental para que as informações sejam repassadas de forma correta e o atendimento seja feito de forma adequada.

Observa-se que os secretários executivos, que participaram desta pesquisa, não estão preparados para atender o surdo de forma adequada, pois não possuem qualificação específica para este atendimento. Embora a universidade ofereça o curso de Libras para seus servidores, isso ainda não é uma prioridade para esses profissionais, talvez pelo fato de que a demanda não seja constante no setor onde trabalhem ou pelo acesso que a Universidade tem à profissionais intérpretes para intermediar a comunicação.

Acerca da relevância da qualificação de secretários executivos para a inclusão do surdo, este estudo revelou que existe a necessidade eminente desta capacitação e do uso do conhecimento da língua de sinais como meio eficiente de comunicação para que o

acolhimento e atendimento do surdo seja feito de forma adequada e igualitária. Pois além do aprendizado, este conhecimento, proporciona a oportunidade de vivência em outra cultura, uma outra visão e um diferencial no atendimento. Embora a universidade ofereça curso de Libras para seus servidores, o curso ainda não é uma prioridade para os profissionais de Secretariado Executivo, talvez pelo fato da demanda não ser constante no setor que trabalhem ou simplesmente pelo acesso que a universidade tem à profissionais intérpretes para intermediar a comunicação.

Quanto à questão norteadora, em relação aos desafios enfrentados pelo secretário executivo no atendimento à pessoa surda, verifica-se principalmente pela dificuldade em se comunicar na língua de sinais. O secretário executivo, no contato direto com o público é o principal responsável por planejar o atendimento e proporcionar um ambiente favorável para que o surdo não se sinta rejeitado ou discriminado. Dar condições para uma atitude receptiva é o primeiro passo para melhorar a eficiência no atendimento.

Conclui-se, a partir das falas dos investigados, que a percepção do secretário executivo acerca dos desafios no atendimento à pessoa surda ainda é pela busca de qualificação para melhorar a comunicação com o público surdo, pois a falta do conhecimento e uso da língua de sinais tem sido uma barreira que prejudica a eficiência do seu atendimento. Devido às formas de socialização diferentes, ainda falta para esse profissional a aceitação da Libras como meio de comunicação e interação com o público surdo. Resta ainda, a valorização da língua de sinais e a prioridade deste conhecimento para a sua qualificação profissional.

As limitações desta pesquisa foram principalmente por não ter conhecimento suficiente sobre a língua de sinais e pela dificuldade de encontrar material bibliográfico atualizado para servir como fonte. Como sugestão de pesquisas futuras indica-se um estudo sobre as competências dos intérpretes como facilitadores no processo de inclusão.

REFERÊNCIAS

- AGOSTINI, João P. **Assessoria empreendedora.** [mimeo] Universidade de Passo Fundo. Passo Fundo, RS.. Brasil, Código Civil (2011).17a ed. São Paulo: Saraiva. 2010
- AMARAL, M.A. **Refletindo sobre a Reabilitação de Surdos.** Integrar, nº 2, Set. 93. Lisboa: IEFP/SNR (1993).
- ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação.** 10. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo.** Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.
- BARROS, C. M. P., BRAGA, M. C., & SILVA, J. S. (2011). **As competências gerenciais na atuação do secretário executivo no nível estratégico.** Revista Expectativa,10 (10), 91-106.
- BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; SILVA, Joelma Soares da; FERREIRA, Francisca Daniele. **Gestão Secretarial: delineando atividades, funções e competências gerenciais.** GeECont, v.2, n. 2, Floriano-PI, Jul-Dez. 2015 p. 149-171.
- BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia.** 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- BRASIL. **Constituição (1988).** República Federativa do Brasil. Brasília; Senado Federal, Centro Gráfico, 1988.
- _____. **Lei nº 10.436/02.** Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais. 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm. Acesso em: 13 dez. 2018.
- _____. **Lei nº 4.304 de 07 de abril de 2004.** Dispõe sobre a utilização de recursos visuais, destinados as pessoas com deficiência auditiva, na veiculação de propaganda oficial. Disponível em: <http://www.libras.com.br/lei-4304-de-2004>. Acesso em: 13 dez. 2018.
- _____. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005.** Regulariza a Lei 10.436/02. 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm . Acesso em: 13 dez. 2018.
- _____. **Lei nº 11.796, de 29 de Outubro de 2008.** Institui o Dia Nacional dos Surdos. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11796.htm. Acesso em: 13 dez. 2018.
- _____. **Lei nº 12.319, de 1º de setembro de 2010.** Regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12319.htm. Acesso em: 13 dez. 2018.
- _____. **Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012.** Dispõe sobre o ingresso nas universidades federais e nas instituições federais de ensino técnico de nível médio e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12711.htm. Acesso em: 13 dez. 2018.
- _____. **Lei nº 13.409 de 28 de dezembro de 2016.** Altera a Lei nº 12.711, de 29 de agosto de 2012, para dispor sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência nos cursos técnico de nível médio e superior das instituições federais de ensino. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Lei/L13409.htm. Acesso em: 13 dez. 2018.

BOTELHO, Paula. **Linguagem e Letramento na Educação dos Surdos: ideologias e práticas pedagógicas**. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.

BRITO, Lucinda Ferreira. **Por uma gramática de línguas de sinais**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro: UFRJ, Departamento de Lingüística e Filologia, 1995.

CAREGNATO, Rita Catalina Aquino, MUTTI, Regina. **Pesquisa Qualitativa: Análise de Discurso versus Análise de Conteúdo**. Texto Contexto Enferm, Florianópolis, 2006.

CARVALHO, Pedro Carlos de. **Administração mercadológica**. Campinas: Editora Alínea, 1999.

COZBY, P. C. **Métodos de Pesquisa em Ciências do Comportamento**. São Paulo: Atlas, 2006.

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto**. 2^a ed., Porto Alegre: Artmed, 2007.

_____. **Projeto de Pesquisa: Métodos Qualitativo, Quantitativo e Misto**. 3^a ed., Porto Alegre: Artmed, 2010.

CROCCO, L. & GUTTMANN, E. (2010). **Consultoria empresarial** (2a ed.). São Paulo: Saraiva.

DANTAS, Edmundo Brandão. **Atendimento ao público nas organizações: quando o marketing de serviços mostra a cara**. Brasília: Editora Senac. DF, 2004.

DOLABELA, Fernando. **Oficina do empreendedor**. 6^a ed. São Paulo: Ed. de Cultura, 1999.

_____. O segredo de Luisa. Uma ideia, uma paixão e um plano de negócios: como nasce o empreendedor e se cria uma empresa. 1^a ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2008.

DURANTE. Daniela Giareta. **Tópicos Especiais em Técnicas de Secretariado**. IESDE Brasil S.A. Curitiba 2012.

FELIPE, Tanya. A. **Libras em contexto**: curso básico, livro do estudante cursista. Brasília: Programa Nacional de Apoio à Educação dos Surdos, MEC; SEESP, 2001. 164p.

_____. **LIBRAS em contexto: Curso básico: Livro do professor**. Tanya A. FELIPE de Souza e Mayrna Salerno Monteiro – Brasília: Ministério da Educação, Secretaria da Educação Especial, 2005, 5^a ed.

_____. **LIBRAS em contexto: Curso Básico**. 8^o Edição. Rio de Janeiro: WalPrint Gráfica e Editora, 2007.

_____. MONTEIRO, M. S. **LIBRAS em Contexto: curso básico**. Programa Nacional de Apoio à Educação dos Surdos, MEC: SEEP, Brasília/DF, 2007.

FILION, Louis Jacques. **Empreendedorismo: Empreendedores E Proprietários-Gerentes De Pequenos Negócios**. Revista de Administração, v.34, n.2, p.05-28, abr/jun. São Paulo, 1999.

GARCIA, B. **O multiculturalismo na educação dos surdos:a resistência e relevância da diversidade para a educação dos surdos**. In: C. SKILYAR (Org.) Atualidade da educação

- bilingue para surdos. Porto Alegre: Mediação, 1999.
- GARCIA, Elisabeth Virag. Noções fundamentais para a secretaria. 2. ed. São Paulo: Summus, 2000.
- GASKELL, George. **Entrevistas individuais e grupais.** In: Bauer MW, Gaskell G. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático. Petrópolis: Vozes; 2002, p. 64-89.
- 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, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- _____. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas. 2009
- GODRI, Daniel. **Conquistar e manter clientes.** 32. ed. Blumenau-SC: Eko, 1994.
- GOLDFELD, Márcia. **A criança surda: linguagem e cognição numa perspectiva sócio-interacionista.** São Paulo: Plexus, 1997.
- KAUFMANN, Jean-Claude. **A entrevista compreensiva: um guia para pesquisa de campo.** Petrópolis: Vozes; Maceió: Edufal, 2014.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade: **Fundamentos de Metodologia Científica.** 5 ed. São Paulo. Atlás. 2003.
- _____. MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 7. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010.
- LEAL, F. **Competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina.** Dissertação (Mestrado em Administração). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2014.
- LIMA, M.S.C. **Surdez, bilinguismo e inclusão: entre o dito, o pretendido e o feito.** Campinas/SP: IEL/UNICAMP, 2004. 261 p. (Tese de Doutorado).
- LIMA, Thays Ferreira, CANTAROTTI, Aline. **A formação e a construção de competências para a atuação do profissional de Secretariado Executivo: um estudo de caso em uma Empresa Júnior.** Revista de Gestão e Secretariado. São Paulo, n. 2, p. 94-122, jul./dez, 2010.
- LOPES, Maura C.; VEIGA-NETO, Alfredo. **Marcadores culturais surdos: quando eles se constituem no espaço escolar.** Perspectiva, Florianópolis, v.24, n.3, 2006. p. 81-100.
- MARCONI, M. A. de. ; LAKATOS, E. M . **Técnicas de Pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- MAZULO, R. & LIENDO, S. (2010) **Secretaria: rotina gerencial, habilidades comportamentais e plano de carreira.** São Paulo: Senac.
- MATOS, Kelma Socorro Lopes de; VIEIRA, Sofia Lerche. **Pesquisa educacional: o prazer de conhecer.** Fortaleza: Demócrito Rocha, UECE, 2001 .
- MEDEIROS, J. B. & HERNANDES, S. (2012). **Manual da Secretaria.** (12a ed.) São Paulo: Atlas.
- MINAYO, M. C. de S. (Org.). et al. **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade.** 30. ed.

Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade.** 31ed. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2012.

MOURA, M. C. de. **O surdo: Caminhos para uma nova identidade.** Rio de Janeiro: Revinter, 1996.

NEIVA, E. G., & D'Elia, M. E. S. **As novas competências do profissional de secretariado** (2a ed.) São Paulo: IOB. 2009

NOBRE, Jorge Alberto. **Sua excelência o cliente: qualidade no atendimento;** Porto Alegre: Passaporte para o Sucesso. Editora e Produtora, 2003.

NONATO JÚNIOR, R. **Epistemologia do conhecimento em secretariado executivo: a fundação das ciências da assessoria;** Fortaleza: Expressão Gráfica, 2009.

OLIVEIRA, Saulo Alberto. **Brevíssimo Tratado Conceitual da Assessoria: para entender o secretariado.** 1^a edição - Guarapuava 2011.

OLIVEIRA, D. P. R. de. **Manual de consultoria empresarial: conceitos, metodologia, práticas.** (11a ed.). São Paulo: Atlas. 2012

OLIVEIRA, Silvio Luiz De. **Tratado de metodologia científica : projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses.** 2 ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

PEREIRA, S. R. G. & BULLAU, H. **Escrítorios virtuais: uma opção de prestação de serviços secretariais.** In Durante, D.G. & Fávero, A. A, (org.). Gestão Secretarial: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo. 2009

PRODANOV, C. C. e FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico.** 2.ed. Rio Grande do Sul: ASPEUR Universidade Feevale, 2013.

QUADROS, Ronice Muller. **Educação de Surdos: a aquisição da linguagem.** Porto Alegre, 2001.

_____. KARNOPP, Lodenir Becker. **Língua de sinais brasileira: estudos lingüísticos.** Porto Alegre: Artmed, 2004.

_____. SHIMIEDT, Magali L.P. **Idéias para ensinar português para alunos surdos.** Brasília: MEC, SEESP, 2006.

_____. Perlin,G. (orgs). **Estudos Surdos II.** Editora: Arara Azul. Petrópolis-RJ, 2008.

_____. **Exame Prolibras / Ronice Müller de QUADROS... [et al.].** – Florianópolis, 2009.

REILY, Lúcia. **Escola Inclusiva: linguagem e mediação.** Campinas, SP: Papirus, 2004.

RIBEIRO, Paulo César T. **Atendimento diferenciado a clientes.** 2011.

RIBEIRO, E. A. **A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa.** Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais, Araxá/MG, n. 04, p. 129-148, maio de 2008.

RICHARDSON, R.J. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3^a ed. São Paulo: Editora Atlas. 2007.

ROSA, Maria Virgínia de F. P. do Couto; ARNOLDI, Marlene Aparecida G. Colombo. A

- entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismos para validação dos resultados.** 1^a ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2008.
- SÁ, Nídia Regina Limeira de. **Cultura, poder e educação de surdos.** Manaus: Editora da Universidade Federal do Amazonas, 2002.
- SABINO, R. F. & ROCHA, F. G. (2004). **Secretariado: do escriba ao webwriter.** Rio de Janeiro: Brasport.
- SANTANA, Ana Paula. **Surdez e linguagem: Aspectos e implicações neurolinguísticas.** São Paulo: Plexus, 2007.
- SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento** 5. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.
- SILVA, Thomaz Tadeu. **O que é, afinal, estudos culturais?** Belo Horizonte: Autêntica, 1999.
- SILVA, Daniele Nunes Henrique. **Como brincam as crianças surdas.** São Paulo: Plexus, 2002.
- SILVA, Joelma Soares da; BARROS, Conceição de Maria Pinheiro; BARBOSA, Maria Flaviana Silva. **Fundamentação da gestão secretarial: um estudo bibliométrico.** Revista Gestão e Secretariado, n. 2, p. 106-126, 2012. Disponível em: http://revistagesec.org.br/ojs2.2.4/index.php/secretariado/article/view/114/pdf_14. Acesso em: 9 mar. 2013.
- SKILAR, Carlos. **Uma perspectiva sócio-histórica sobre a psicologia e a educação dos surdos** In: SKILAR, Carlos (Org.). Educação & exclusão: abordagens sócio-antropológicas em educação especial. Porto Alegre: Mediação, 1997.
- _____. (Org.). **Atualidade da educação bilíngue para surdos.** Porto Alegre: Mediação, 1999.
- _____. (org.). **A surdez: um olhar sobre as diferenças.** 4. ed. Porto Alegre: Mediação. 2012.
- SOARES, Maria Aparecida Leite. **Educação do Surdo no Brasil.** Campinas: Autores associados, 1999.
- STROBEL, Karin. As imagens do outro sobre a cultura surda. Florianópolis: Editora da UFSC, 2008.
- _____. **As imagens do outro sobre a cultura surda.** Florianópolis, Editora da UFSC, 2009.
- SVARTHOLM, Kristina. **Bilinguismo dos surdos.** In: SKILAR, Carlos (Org.). Atualidade da educação bilíngue para surdos. 2. v. Porto Alegre: Mediação, 1999.
- THOMA, Adriana da Silva e LOPES, Maura Corcini. **A invenção da surdez II: espaços e tempos de aprendizagem na educação de surdos.** Santa Cruz do Sul. EDUNISC, 2006.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas. 2007
- _____. **Projeto e relatórios de pesquisa em administração.** 15.ed, São Paulo: Atlas, 2014.
- VIEIRA, Sonia; **Como elaborar questionário;** São Paulo: Atlas.

APÊNDICE A – TÓPICO GUIA

Perfil dos participantes

Sexo
Idade
Graduação
Cargo
Setor
Tempo no setor/função
Atribuições

Bloco Temático I - Demandas por atendimento à pessoa surda na atuação do secretário executivo

1. Fale sobre a demanda de atendimento ao público surdo.
2. Como ocorre esta demanda de atendimento?
3. Em sua opinião, por que existe essa demanda?
4. Quais são os motivos que levam o público surdo a buscar por atendimento em seu setor?

Bloco Temático II - Percepções do secretário executivo acerca do atendimento à pessoa surda.

1. Você enfrenta alguma dificuldade no atendimento ao público surdo?
 2. Quais são essas dificuldades?
 3. Você já passou por alguma situação no atendimento ao surdo em que não conseguiu fazer a comunicação de maneira eficiente?
- Caso sim**, discorra sobre a situação e como você conseguiu resolver.
- Caso não**, o que você considera que contribuiu para que você atendesse de maneira eficiente?
4. Você já precisou da ajuda de algum intérprete para fazer o atendimento a pessoa surda? Por que?

Bloco Temático III - Relevância da qualificação de secretários executivos para a inclusão do surdo**a)Formação**

- 1.Você tem curso de Libras?
- 2.Seu curso foi on line ou presencial?
- 3.Aonde você fez o curso?
- 4.Qual o seu nível?
- 5.Você considera seu nível em Libras suficiente para um atendimento de qualidade ou para uma boa comunicação?
- 6.A que você atribui sua dificuldade na comunicação em Libras?

b. Relevância da formação

- 1.Você considera que o conhecimento em Libras pode ser um diferencial para a sua atuação? Por que?
- 2.Em sua opinião, qual a relevância da qualificação de secretários executivos para a inclusão do surdo?

Obrigada.

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Concordo em participar, como voluntário, do estudo que tem como pesquisador responsável _____ o(a) _____ aluno(a) _____ de _____ graduação _____, do curso de _____ da Universidade Federal do Ceará - UFC, que pode ser contatado pelo e-mail _____ e pelos telefones _____ e _____. Tenho ciência de que o estudo tem em vista realizar entrevistas com Secretários Executivos, visando por parte do(a) referido(a) aluno(a) a realização do trabalho de monografia intitulado “A comunicação em Libras: Percepções de Secretários Executivos no atendimento à pessoas surdas”. Minha participação consistirá em conceder uma entrevista que será gravada e transcrita. Entendo que esse estudo possui finalidade de pesquisa acadêmica, que os dados obtidos não serão divulgados, a não ser com prévia autorização, e que nesse caso será preservado o anonimato dos participantes, assegurando assim minha privacidade. O aluno providenciará uma cópia da transcrição da entrevista para meu conhecimento. Além disso, sei que posso abandonar minha participação na pesquisa quando quiser e que não receberei nenhum pagamento por esta participação.

Assinatura

Fortaleza, ____ de _____ de 2018