

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ
Mayza Helena Coelho dos Santos

INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
NAS ORGANIZAÇÕES:

Estudo de Caso na região do Vale do Paraíba
Paulista

Taubaté – SP
2010

Mayza Helena Coelho dos Santos

**INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS
ORGANIZAÇÕES:**

**Estudo de Caso na região do Vale do Paraíba
Paulista**

Dissertação apresentada para obtenção do título de mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-graduação em Administração do Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Gestão de Recursos Socioprodutivos

Orientador: Prof. Dr. Adriana Leônidas de Oliveira

**Taubaté – SP
2010**

MAYZA HELENA COELHO DOS SANTOS

**A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES: Estudo
de Caso na região do Vale do Paraíba Paulista**

Dissertação apresentada para obtenção do título de mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-graduação em Administração do Departamento de Economia, Contabilidade e administração da Universidade de Taubaté.

Área de concentração: Gestão Recursos Socioprodutivos

Data: _____

Resultado: _____

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Adriana Leonidas de Oliveira

Universidade de Taubaté

Assinatura _____

Profa. Dra. Marilsa de Sá Rodrigues Tadeucci

Universidade de Taubaté

Assinatura _____

Profa. Dra. Sueli Galego de Carvalho

Universidade Presbiteriana Mackenzie

Assinatura _____

Dedico este trabalho ao homem da minha vida, meu marido Luis Carlos; e a todas as pessoas com deficiência que lutam para superar as barreiras da exclusão.

AGRADECIMENTOS

À Universidade de Taubaté pela oportunidade de desenvolvimento deste estudo;

À querida Profa. Dra. Adriana Leônidas de Oliveira, pela seriedade e carinho na orientação deste trabalho;

À Profa. Dra. Sueli Galego de Carvalho e à Profa. Dra. Marilisa de Sá Rodrigues Tadeucci pela importante contribuição na avaliação deste trabalho.

À minha amiga e profissional de Recursos Humanos Adriana Roman Muniz pelo apoio e ajuda no agendamento e realização das entrevistas;

À empresa que gentilmente abriu suas portas para a realização deste estudo;

Aos sujeitos que participaram da pesquisa pela disponibilidade e importante contribuição;

À minha sogra, Profa. Lídia da Prurificação Rodrigues Melo, pela correção ortográfica do texto;

À minha amada família por acreditarem na minha capacidade e me incentivarem a sempre seguir em frente;

Ao meu marido Luis Carlos pelo amor, paciência e incentivo nos momentos mais difíceis e pela ajuda na formatação deste trabalho;

Às amigas de cadeira universitária, Janaina Silveira de Melo, Laiza Meira Borba e Adriana Roman Muniz, por toda a contribuição, motivação e apoio para que esta pesquisa fosse realizada.

Enfim, a todos que direta ou indiretamente contribuíram para a realização desta etapa tão especial na minha vida.

A melhor compensação por algo que realizamos é a capacidade que adquirimos para fazer ainda mais.

Napoleão Hill

RESUMO

A integração de pessoas com deficiência no processo produtivo das empresas é uma tarefa árdua e muito difícil de ser realizada. Dentro de um conceito competitivo que orienta o mundo empresarial, o preconceito em relação à capacidade contributiva dessas pessoas prevalece. Mesmo com a existência de Leis e Decretos protecionistas, que garantem o acesso dessa parcela da população ao mercado formal de trabalho, o processo de contratação de pessoas com deficiência pelas empresas ainda encontra barreiras físicas e sociais. Esta pesquisa tem como objetivo entender e analisar o Processo de Inclusão de pessoas com deficiência nas organizações, através de um estudo na região do Vale do Paraíba. Foi realizada uma pesquisa descritiva por meio do delineamento de estudo de caso, com abordagem qualitativa. O estudo de caso único, teve como unidade de análise uma empresa do Vale do Paraíba que desenvolve Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência. A empresa foi selecionada por acessibilidade. A pesquisa se dividiu em duas fases. Na primeira fase, foi realizada entrevista semiestruturada com dois profissionais responsáveis pelos programas de inclusão, treze profissionais com deficiência e nove gestores destes profissionais. Na segunda fase, foi aplicado um questionário para trinta e um parceiros de trabalho dos profissionais com deficiência. Os resultados revelaram que apesar das barreiras existentes no processo, é possível obter sucesso e benefícios com a inclusão. Pode-se concluir que alguns aspectos considerados dificultadores foram semelhantes aos de outras pesquisas acadêmicas na área, o que demonstra que as empresas enfrentam os mesmos desafios e que não possuem apoio do governo ou alternativas flexíveis para superar essas barreiras.

Palavras-chave: Pessoa com Deficiência. Inclusão Social. Trabalho.

ABSTRACT

THE INCLUSION OF PEOPLE WITH DISABILITY AT THE ORGANIZATIONS: CASE STUDY IN PARAIBA VALLEY REGION

The integration of people with disability at the company production process is hard task and very difficult to be realized. Within a competitive concept that guides the business world, the prejudice in relation of ability of these people prevails. Even with the existence of protectionist laws and decrees that guarantee access for this portion of the population to the formal market, the process of hiring people with disabilities still find physical and social barriers. This research aims to understand and analyze the process of inclusion of people with disabilities inside the organizations, through a study in the Vale do Paraíba. A descriptive study was conducted through case study design with a qualitative approach. The single case study had one company as unit of analysis in Paraíba Valley that develops Inclusion Program for People with Disabilities. This company has been selected by accessibility. The research was divided into two phases. In the first phase was conducted semi structured interviews with the two professionals responsible for the inclusion program, thirteen professionals with disabilities and nine managers of these professionals. In the second phase a questionnaire was given to thirty one partners who work together the professionals with disabilities. The results revealed that despite the barriers existing in the process, it's possible to be successful and add benefits from inclusion programs. It can be concluded that some aspects were considered hindering similar to other academic research in this area, which shows that companies face the same challenges and don't have government support or flexible alternatives to overcome the barriers.

Keywords: Person with Disabilities. Social Inclusion. Work.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Percentual de pessoas com deficiência.....	29
Figura 2 – Ocupação dos profissionais com deficiência.....	31
Figura 3 – Categorização Entrevistas Profissionais de Recursos Humanos.....	66
Figura 4 – Categorização Entrevistas Gestores.....	86
Figura 5 – Categorização Entrevistas Pessoas com Deficiência.....	101
Figura 6 – Treinamento.....	117
Figura 7 – Mudanças na equipe.....	118
Figura 8 – Relacionamento Equipe x Profissional com deficiência.....	119
Figura 9 – Importância da inclusão.....	120
Figura 10 – Comprometimento e Motivação.....	121
Figura 11 – Aspectos Dificultadores do relacionamento.....	122
Figura 12 – Aspectos Facilitadores do relacionamento.....	123

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Lista de percentual de pessoas com deficiência por Estado.....	30
Tabela 2 – Caracterização amostra de gestores.....	85
Tabela 3 – Caracterização da amostra Profissionais com deficiência.....	99
Tabela 4 – Tipos de deficiência por sujeito.....	100
Tabela 5 – Caracterização da amostra de parceiros.....	116
Tabela 6 – Tema 1 – Treinamento.....	117
Tabela 7 – Tema 2 – Mudanças na equipe.....	118
Tabela 8 – Tema 3 – Relacionamento equipe x Profissional com deficiência....	119
Tabela 9 – Tema 4 – Importancia da inclusão.....	119
Tabela 10 – Tema 5 – Comprometimento e Motivação.....	120
Tabela 11 – Tema 6 – Aspectos dificultadores do relacionamento.....	121
Tabela 12 – Tema 7 – Aspectos facilitadores do relacionamento.....	123

LISTA DE SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

ADA – The Americans with Disabilities Act

CORDE – Coordenadoria Nacional para Integração das Pessoas com Deficiências

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

FIRJAN – Federação das Indústrias do Rio de Janeiro

IBDD - Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social

IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

LIBRAS – Linguagem Brasileira de Sinais

LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social

MEC – Ministério da Educação

MPT – Ministério Público do Trabalho

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego

NR – Norma Regulamentadora

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OMS – Organização Mundial de Saúde

ONU – Organização das Nações Unidas

PCD – Profissional com deficiência

RH – Recursos Humanos

TAC – Termo de Ajustamento e Conduta

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	14
1.1 Problema	16
1.2 Objetivos.....	17
1.2.1 Objetivo Geral.....	17
1.2.2 Objetivos Específicos.....	17
1.3 Delimitação do Estudo.....	17
1.4 Relevância do Estudo.....	17
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	20
2.1 A deficiência através da história.....	20
2.2 O problema terminológico e o conceito de deficiência.....	25
2.3 Deficiência: dados estatísticos.....	27
2.4 Educação, tecnologia e trabalho.....	32
2.5 Garantias legais de acesso ao trabalho.....	35
2.6 Legislação no Brasil.....	37
2.7 Reservas de Mercado de trabalho.....	40
2.8 A Seguridade Social e a Lei Orgânica da Assistência Social.....	42
2.9 Os benefícios da inclusão.....	44
2.10 Os passos a serem dados dentro da empresa.....	46
2.10.1 Superação de preconceitos.....	47
2.10.2 Como preparar o ambiente de trabalho e assegurar a acessibilidade..	50
2.10.3 Recrutamento e Retenção.....	53
2.11 Exemplos de pesquisas de Programas de Inclusão.....	55
3 MÉTODO.....	58
3.1 Tipo de pesquisa.....	58
3.2 Definição da unidade de análise, população e amostra.....	60
3.3 Instrumentos.....	60
3.4 Procedimentos para coleta de dados.....	62
3.5 Procedimentos para análise de dados.....	62
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	64

4.1 Caracterização da empresa.....	64
4.2 Profissionais de Recursos Humanos.....	65
4.2.1 Amostra.....	65
4.2.3 Entrevistas.....	65
4.3 Gestores.....	85
4.3.1 Amostra.....	85
4.3.2 Entrevistas.....	85
4.4 Profissionais com Deficiência.....	99
4.4.1 Amostra.....	99
4.4.2 Entrevistas.....	100
4.5 Parceiros.....	116
4.5.1 Amostra.....	116
4.5.2 Questionário.....	117
4.6 Comparação dos resultados com exemplos de pesquisas de inclusão.....	123
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	126
REFERÊNCIAS.....	130
APÊNDICE A – Roteiro para entrevista profissionais de Recursos Humanos..	139
APÊNDICE B – Roteiro para entrevista profissionais com deficiência.....	140
APÊNDICE C - Roteiro para entrevista gestor.....	141
APÊNDICE D – Questionário para os parceiros.....	142
APÊNDICE E – Exemplo da pré-análise dos dados.....	144
APÊNDICE F – Exemplo da categorização dos dados.....	145
ANEXO A – Modelo da Carta de Apresentação da Pesquisa.....	146
ANEXO B – Termo de Consentimento – Institucional.....	147
ANEXO C – Termo de Consentimento – Individual	148

1 INTRODUÇÃO

Há algum tempo as empresas se descobriram como participantes da formação da nossa sociedade, e isso implica ser responsável também pelos problemas por ela enfrentados. Desta forma, as organizações buscam a cada dia o entendimento de problemas sociais, como é o caso da preocupação em torno das questões de degradação ambiental e da contribuição organizacional para o aumento desta problemática.

A diversidade é um dos temas que a cada dia ganha mais importância nos estudos organizacionais. De acordo com os autores Suzano, Nepomuceno, Ávila, Lara e Carvalho-Freitas (2008), em uma pesquisa sobre a produção científica dos últimos 20 anos que aborda a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, constatou-se um aumento na produção científica na área de gestão da diversidade após a criação da Lei nº 8.213/91 (“Lei de Cotas”), que trata da obrigatoriedade de inclusão de profissionais com deficiência em empresas com mais de 100 funcionários.

Apesar de todo esse interesse pelo tema, a realidade ainda é contrastante, tendo em vista os fatores complexos que envolvem a diversidade organizacional. De acordo com Hanashiro (2008), no Brasil ainda existem poucas empresas voltadas à diversidade. Isto se deve ao fato da complexidade que se tem quando grupos de minoria passam a conviver com grupos dominantes.

Fleury (2000) também afirma que o Brasil pouco se preocupa estrategicamente com a gestão da diversidade. As empresas que se atentam para esta questão, em sua maioria, são subsidiárias de empresas norte-americanas e mesmo assim as medidas adotadas nem sempre são concretas.

Deve-se considerar ainda os fatores culturais e sociais que influenciam a gestão da diversidade organizacional. Para Hanashiro (2008) o povo brasileiro é formado por uma grande mistura de culturas e etnias, além da grande tolerância da sociedade a miscigenação, entretanto este fato não contribuiu para a formação de uma sociedade de visão igualitária e sem preconceitos.

De acordo com Hanashiro, Carvalho (2005) a principal tarefa da gestão da diversidade é criar um ambiente de trabalho com oportunidades iguais de desenvolvimento para todos, independente de características pessoais.

Em uma sociedade competitiva, prevalece a lei do mais forte e as desigualdades se tornam ainda mais evidentes. É possível perceber com o crescimento da produção científica sobre o tema, que a consciência social das empresas está evoluindo e muitas são as ações de mobilização para uma nova realidade, considerando que a diversidade gera benefícios para as organizações que a praticam.

A diversidade é um fator que quando bem administrado e utilizado como ferramenta estratégica cria vantagem competitiva para as organizações em diversas áreas como: custo, *marketing*, criatividade, flexibilidade e solução de problemas e aquisição de recursos (HANASHIRO, 2008).

Neste cenário de diversidade, este estudo tem como foco a contratação de pessoas com deficiência pelas organizações, assunto que conforme mencionado por Pastore (2000) ganhou notoriedade devido ao aparato de leis vigentes que além de garantir igualdade de acesso aos serviços fundamentais (Saude, Educação, Lazer, dentre outros), ainda obriga as empresas a contratar profissionais com deficiência de forma a incentivar a inclusão no mercado de trabalho.

Ainda segundo Pastore (2000), o conceito de pessoa com deficiência abrange um conjunto amplo de características. As deficiências podem ser físicas, sensoriais (da visão ou da audição) ou intelectuais. Podem ser de nascença ou ter surgido em outra época da vida, em função de uma doença ou acidente. Podem ter um impacto brando na capacidade de trabalho, podem gerar incapacidade de locomoção pela falta de acessibilidade e ainda contribuir para a falta de interação com meio social ou conseqüências maiores, que requerem apoio e assistência proporcional.

A inclusão social de pessoas com deficiência já foi considerado um problema dos deficientes, de suas famílias e, principalmente, das entidades sociais especializadas no trabalho e profissionalização destas pessoas. As deficiências eram consideradas questão de saúde e eram tratadas como doenças. Entretanto, este cenário mudou e isto se deve ao fato de que a inclusão dessas pessoas é uma

questão de ética, cidadania e redução da desigualdade social. Esse avanço, porém, exige a superação de barreiras e de preconceitos sociais (ARANHA, 2001).

As empresas cumprem seu papel neste processo quando contratam, mantêm e promovem profissionais com deficiência, reconhecendo suas potencialidades e dando-lhes condições de desenvolvimento profissional. Contudo, este papel pode se estender para uma atuação conjunta com parceiros, comunidade e entidades do governo, contribuindo para mudanças de cultura e comportamento que tornem a sociedade mais inclusiva (CLARO, 2005).

Promover a diversidade é promover a igualdade de chances para que todos possam desenvolver seus potenciais. No caso das pessoas com deficiência, incluir significa adaptar-se as necessidades destes profissionais, proporcionando possibilidades para que possam desenvolver talentos e permanecer na empresa, sendo avaliados e responsabilizados pelo seu desempenho profissional.

1.1 PROBLEMA

Segundo o Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência (IBDD) (2008), um dos desafios mais interessantes da gestão de pessoas em empresas brasileiras é a inserção de profissionais com deficiência no ambiente de trabalho. Por se tratar de um tema complexo, Doval (2006) afirma que a regulamentação e o cumprimento de uma lei aprovada torna-se difícil, prova disso é o baixo percentual de empresas que cumprem a Lei de Cotas, contratando pessoas com deficiência.

Para Suzano, Nepomuceno, Ávila, Lara e Carvalho-Freitas (2008) a ação afirmativa da Lei se firma em duas variáveis: os grupos discriminados que são beneficiados e as empresas que são coagidas a realizar mudanças tendo em vista a obrigação legal de contratação. Contudo o processo de gestão da diversidade transforma estas variáveis em: atingir identidades diferentes proporcionando a igualdade de oportunidades e a vantagem competitiva que a inclusão proporciona às empresas.

Com base neste cenário questiona-se: **Como se estrutura o processo de inclusão de pessoas com deficiência no contexto organizacional?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Entender e analisar o processo de inclusão de pessoas com deficiência no contexto organizacional a partir do estudo de caso de uma organização de grande porte da região do Vale do Paraíba Paulista.

1.2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos deste trabalho foram:

- Caracterizar o programa de inclusão, buscando o entendimento de todas as fases do processo.
- Compreender do ponto de vista da empresa, das pessoas com deficiência, dos gestores e dos parceiros de trabalho as barreiras que impossibilitam a inclusão, assim como os aspectos facilitadores.

1.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

Este trabalho limitou-se a entender e analisar o processo de inclusão de pessoas com deficiência no contexto organizacional, através de um estudo de caso único na região do Vale do Paraíba. Não se pretendeu neste estudo apresentar soluções e sim diagnosticar pontos de melhoria, bem como apresentar a realidade do fenômeno de inclusão na empresa estudada.

1.4 RELEVÂNCIA DO ESTUDO

Buscou-se neste estudo explorar e entender o processo de inclusão de pessoas com deficiência nas organizações. O tema ganhou força nas últimas décadas com a criação da Lei nº 8213/91, conhecida como a Lei de Cotas, que obriga as empresas a contratar profissionais com deficiência para compor parte de seu quadro funcional. Mas além da obrigação legal, existe a consideração da

competência profissional desses trabalhadores que têm pouca oportunidade de se desenvolver através do trabalho.

Suzano, Nepomuceno, Ávila, Lara e Carvalho-Freitas (2008) afirmam que os estudos específicos sobre a inserção de pessoas com deficiência no trabalho são recentes, todavia há mais de duas décadas existe a preocupação com a educação das pessoas com deficiência e o foco das investigações era a educação especial.

O tema inclusão de pessoas com deficiência envolve aspectos sociais, ambientais, econômicos, culturais, políticos e éticos. Percebe-se pela dificuldade de alinhamento entre estes aspectos, que a segregação destas pessoas ainda é uma prática presente na sociedade (CARVALHO, 2008).

De acordo com Melo (2004) o estereótipo de que a pessoa com deficiência é incapaz para o trabalho deve ser superado. Deficiência não é sinônimo de incapacidade. Sabe-se que a pessoa com deficiência apresenta limitações para o exercício de determinada atividade, mas não para toda e qualquer atividade. Visto que estas limitações são superadas mediante empenho da pessoa com deficiência, do governo, das empresas e da sociedade como um todo.

Apesar deste estereótipo acompanhar a sociedade há anos, é notório a evolução humana e a necessidade de evolução dessas antigas crenças. Grandes barreiras precisam ser transpostas para que a verdadeira inclusão aconteça e para que se contrua uma realidade inclusiva (PASTORE, 2000).

A pessoa com deficiência não é somente alguém em busca de um emprego, mas alguém que busca incluir-se e ser recebido socialmente em todas as áreas: Educação, Saúde, Trabalho, Assistência Social, Acessibilidade, Lazer, Esporte e Cultura (MARANHÃO, 2005).

Sendo assim, o presente estudo busca contribuir para o debate e compreensão do tema em nossa região, pois conforme informações do Ministério Público do Trabalho (MPT) (2008), a fiscalização ao cumprimento da Lei se intensificou a partir do ano de 2005 e desde então o número de pessoas com deficiência contratados pelas empresas aumentou, gerando grande interesse organizacional pelos aspectos ligados a inclusão.

Este estudo se organiza em cinco capítulos: Introdução (abordagem inicial do tema, problema, objetivos, delimitação e relevância do estudo), Revisão de Literatura

(abordagem do ponto de vista de diversos autores que discorreram sobre o tema), Método (metodologia utilizada para obtenção dos resultados do estudo), Resultados e Discussão do tema e Considerações finais.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo serão apresentadas as visões de alguns autores sobre aspectos ligados ao tema. As ideias foram organizadas na seguinte sequência: abordagem histórica do problema, a utilização da terminologia correta e o conceito de deficiência, os dados estatísticos da deficiência no mundo e no Brasil, fatores que influenciam o trabalho como educação e tecnologia, as garantias legais de acesso ao trabalho, a legislação no Brasil, a problemática da reserva de mercado, o benefício da prestação continuada, os benefícios que a inclusão proporciona para a empresa, os passos que a empresa precisa dar antes de incluir e os exemplos de pesquisas acadêmicas na área.

2.1 A deficiência através da história

Para melhor compreender a situação atual da pessoa com deficiência é importante contextualizar a evolução histórica e social ao longo da construção da civilização. Essa evolução é dividida em três paradigmas históricos que até hoje estão presentes em muitas áreas e comportamentos da sociedade.

O preconceito é um problema histórico, Doval (2006) afirma que a exclusão ocorreu com a socialização humana, visto que as estruturas dos movimentos das sociedades favoreciam a marginalização da pessoa com deficiência.

Quando a deficiência deixa de ser um fator apenas físico/psicológico, deixa-se de enxergá-la como uma questão médica e passa-se a vê-la como um problema social. Doval (2006) corrobora com esta ideia, explicando que a diferença é uma construção sócio-cultural que muitas vezes leva ao estigma do sujeito incapacitado.

De acordo com Maranhão (2005), diversos relatos históricos demonstram que alguns povos adotaram frente às pessoas com deficiência, atitudes de aceitação, apoio e assimilação, enquanto outros povos adotaram atitudes de abandono, segregação e extermínio. Afirmações como esta também podem ser encontradas em relatos do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) (2007) que afirmam que na antiguidade remota e entre os povos primitivos, o tratamento destinado às pessoas

com deficiência assumiu dois aspectos distintos: alguns as exterminavam, por considerá-las prejudiciais à sobrevivência do grupo e outros as protegiam por acreditar que agindo desta forma alcançariam a simpatia de deuses.

Pastore (2000) também relata que ao longo da história a questão da deficiência teve as mais diferentes interpretações, desde atribuição de seus problemas a origem divina até a exploração de suas deformidades para outros fins. Este panorama intensificou os estereótipos, afastando as pessoas com deficiência da vida social e conseqüentemente do trabalho.

As atitudes negativas destinadas às pessoas com deficiência, de acordo com Maranhão (2005), eram provenientes da ausência de informação, como não se sabia ao certo a causa da deficiência, a mesma era atribuída a fatores espirituais. Em vista disso, as atitudes eram pautadas no misticismo e na recompensa divina, e não na valorização do ser humano.

A cultura grega foi uma das que mais contribuiu para o panorama da discriminação da pessoa com deficiência. Segundo Blackburn (2006), Platão, um dos mais notáveis filósofos gregos, idealizava uma sociedade perfeita pregando a união dos melhores indivíduos, ou seja, os indivíduos considerados normais. Defendia ainda que as crianças que possuíssem alguma enfermidade deveriam ser levadas a um lugar desconhecido e secreto e os corpos que possuíssem alguma anormalidade não deveriam continuar com o sofrimento, sendo, então, largados a própria sorte até a morte.

Pode-se ainda encontrar relatos semelhantes às ideias de Platão nas histórias das cidades de Atenas e Esparta. De acordo com Pastore (2000) para o povo guerreiro, as crianças eram propriedade do Estado, que por sua vez, examinava todas as crianças que nasciam. As que fossem consideradas “fracas” eram jogadas em um abismo e as que fossem consideradas “fortes” eram criadas pelos pais até completarem 12 anos. Após esta idade eram levadas para o campo, onde deveriam aprender a sobreviver sozinhas e então tornar-se guerreiros.

As ideias de Platão misturadas ao mito da purificação da raça de Darwin (teoria da evolução pela seleção) culminaram na eugenia. De acordo com Gonçalves (2006) a eugenia é uma ciência que busca o aprimoramento da espécie humana através de procedimentos genéticos. Um exemplo desta prática foram as

experiências realizadas na Alemanha Nazista, práticas semelhantes aconteceram ao redor do mundo e podem ser encontradas nos relatos históricos de países como Estados Unidos e Inglaterra.

Para Lancillotti (2003), estas ideias mudaram a partir da alteração do modo da organização social. Na Idade Média, o Cristianismo se difundiu e transformou o corpo e a mente em corpo e alma. A partir desta visão e da instituição da moral cristã, a prática do abandono passou a ser intolerável.

A doutrina cristã baseava-se na caridade - virtude que tinha como base o sentimento de amor ao próximo, o perdão, a humildade e a benevolência - conteúdo este pregado por Jesus Cristo e que conquistou os menos favorecidos, incluindo as pessoas com deficiência (MARANHÃO, 2005).

A Revolução Francesa e a Revolução Industrial do Século XVIII trouxeram as ideias da divisão social do trabalho e segundo Pastore (2000) estas ideias pautaram a caracterização da deficiência como uma questão médica e educacional, encaminhando as pessoas com deficiência para viver em instituições especiais. Este foi o primeiro paradigma histórico da deficiência, a institucionalização do indivíduo, que era mantido segregado e com vínculo permanente com a instituição.

Os indivíduos com deficiência eram enviados a instituições asilares, tuteladas pelo Estado, juntos com outras pessoas em condições similares (LANCILLOTTI, 2003). Maciel (2008) complementa ainda, que as instituições de assistência assumiram a responsabilidade de confinar a pessoa com deficiência, garantindo que elas não perturbassem o meio social.

Melo (2004) destaca que na Idade Antiga o Estado mutilava criminosos e vadios e descartava as crianças que apresentavam alguma anormalidade. Já na era industrial, que começou no início do século XVIII e se estendeu até o fim do século XIX, era a indignidade das condições de trabalho que realizava a função de mutiladora. Neste período acidentes de trabalho, epidemias generalizadas, trabalho infantil e mortes em ambientes de trabalho cresceram em proporções alarmantes.

As duas Guerras Mundiais do Século XX foram propulsoras do desenvolvimento da reabilitação científica, não só pela falta de mão-de-obra surgida no período pós-guerra, mas também pela necessidade de propiciar uma atividade remunerada e uma vida social digna aos soldados mutilados (ARANHA, 2001).

As sequelas da Primeira Guerra Mundial marcaram a humanidade o que levou a Organização Mundial do Trabalho – OIT a criar a Recomendação nº 22 que representou o reconhecimento da comunidade internacional das necessidades de inclusão no mercado de trabalho das pessoas com deficiência (MELO, 2004).

Ainda de acordo com Melo (2004) foi na Segunda Guerra Mundial que as necessidades de inclusão afloraram como uma questão de responsabilidade não só do Estado mas de toda a sociedade.

Na década de 60, a Guerra do Vietnã foi responsável por um número crescente de pessoas com deficiência física, não só no Vietnã, mas também nos Estados Unidos. Segundo MTE (2007), os soldados apresentavam além do comprometimento físico, problemas de readaptação social; o que motivou o surgimento de movimentos de defesa dos direitos dos deficientes.

A ideia defendida era de que as pessoas diferentes deveriam se assemelhar à maioria, em vista disso, a lei passou a ser a alternativa ideal para inserir a pessoa com deficiência na sociedade. Essa aproximação das pessoas com deficiência às demais pessoas, tanto em condições como em padrões de vida, caracterizou o segundo paradigma histórico, o paradigma de serviços ou de integração.

Para MTE (2007) o paradigma de serviços defendia a ideia da normalização do indivíduo com deficiência. O conceito de que a pessoa com deficiência podia ser “normalizada”, baseava-se na atitude de tentar adaptar a deficiência ao meio social ao ponto dela não mais interferir nas relações da pessoa com o meio. Essa ideia surgiu da necessidade de inserir o indivíduo com deficiência na sociedade mais ampla, auxiliando-o a adquirir os padrões os mais próximos possíveis aos da vida cotidiana das demais pessoas. Neste momento o homem saía de uma era de grande exclusão, para se sentir mais livre e menos oprimido (MARANHÃO, 2005).

Segundo Lobato (2009), embora este momento tenha proporcionado a revisão de antigos conceitos e tornado possível a ideia da pessoa com deficiência inserida no trabalho, na prática, a normalização não era garantia do ingresso destas pessoas no mundo do trabalho formal.

Portanto, este paradigma perdeu força a partir do momento em que se percebeu que era equivocado supor que todas as pessoas com deficiência

pudessem se utilizar de serviços que as permitissem não mais apresentar as limitações impostas por algumas deficiências (ARANHA, 2001).

Surgiu, segundo Aranha (2001), a necessidade de disponibilizar ao cidadão com deficiência apoio para a otimização de seu potencial e para o acesso a uma qualidade de vida que permitisse sua real participação em todas as áreas de sua existência: vida doméstica, escolar, familiar, social, profissional e econômica, garantindo o exercício de sua cidadania. Estas são as características do terceiro paradigma histórico, o paradigma de suporte do indivíduo com deficiência.

Porém, para o IBDD (2008) a efetivação desta cidadania dar-se-á através de ações e soluções nas áreas de Saúde, Educação, Trabalho, Assistência Social, Cultura, Esporte, Lazer e Acessibilidade. Considerando que a responsabilidade sobre estes fatores é do governo, do poder privado e da sociedade.

De acordo com Maciel (2008), a passagem de um paradigma para outro não eliminou a concepção da deficiência como incapacidade. Muitos conceitos de deficiência foram esclarecidos com a evolução humana e hoje não é mais atribuída a questões espirituais, entretanto o conceito de que deficiência é sinônimo de incapacidade, ainda persiste.

Pode-se dizer que inicialmente no Brasil, a atenção à pessoa com deficiência se caracterizava pela institucionalização, ou seja, segregação total dessa parcela da população em Instituições para pessoas com deficiência. Esta prática se tornou frequente na realidade brasileira até a década de 80, momento em que se iniciou a crítica à instituição e a exclusão de minorias diversas (ARANHA, 2001).

Ainda de acordo com Aranha (2001), hoje, apesar do discurso social possuir características dos paradigmas de serviço e suporte, na prática as ações constataam que o Brasil continua no paradigma de institucionalização.

Melo (2004) afirma que mesmo em tempos modernos, constatamos a existência de práticas discriminatórias que nos relembram tempos remotos. Em 1990, foi noticiado na China a existência de uma Lei que aprova a esterilização dos então tidos como “retardados mentais”, resultando da prática desta Lei mais de cinco mil deficientes mentais esterilizados.

A análise histórica da deficiência envolve a questão das terminologias utilizadas para se referir a pessoa com deficiência. Muitas expressões e palavras

foram utilizadas para se referir a essas pessoas ao longo do tempo, porém alguns termos são considerados pejorativos e discriminatórios. Em vista disso e com a intenção de padronização existe uma terminologia indicada por autores e estudiosos do tema, sendo considerada a mais correta a se utilizar.

2.2 O Problema Terminológico e o conceito de Deficiência

Nos estudos voltados para a inclusão de pessoas com deficiência se faz necessário abordar o problema terminológico e o conceito de Deficiência.

Sobre as terminologias, de acordo com Maciel (2008) é comum a utilização, para se referir a pessoas com deficiência de termos como: inválidos, excepcionais, retardados, anormais, aleijados, loucos, incapacitados, coitados, portadores de necessidades especiais, dentre outros.

Para Sasaki (2006), o uso de certos termos em referência à pessoa com deficiência reside em conceitos, ideias e informações que se mantiveram presentes em nossa sociedade, mesmo depois de séculos de evolução.

Segundo MTE (2007), as terminologias sofreram alterações a partir da Constituição de 1988 e por influência do Movimento Internacional da Pessoa com Deficiência, quando se designou a expressão “pessoa portadora de deficiência” como a mais adequada ao uso. Esta terminologia passou, então, a ser adotada em toda a legislação ordinária.

Porém, segundo Sasaki (2006), a expressão “pessoa portadora de deficiência” deixou de ser utilizada internacionalmente depois que alguns estudos concluíram que as deficiências não podem ser portadas, tendo em vista que elas estão nas pessoas. Ainda, segundo Sasaki (2006), as expressões “pessoas com necessidades especiais” e “pessoas especiais” englobam não só pessoas com deficiência, mas também acolhe idosos, gestantes e qualquer pessoa que necessite de tratamento diferenciado. Portanto, a denominação internacionalmente mais utilizada e considerada a mais adequada é “pessoa com deficiência”.

D’Antino (2001) e Mazzota (2005) concordam com Sasaki (2006) e afirmam que pelo termo “portar” entende-se que a pessoa pode deixar de portá-la em algum momento, já a expressão “pessoa com deficiência”, enfatiza a pessoa e não tem

interpretação pejorativa. Sendo assim, neste trabalho, considerando as afirmações dos autores, será adotada a denominação Pessoa com deficiência.

No que tange ao conceito de deficiência, de acordo com Silva (2007), o primeiro conceito de deficiência surgiu em 1983, criado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) na Convenção nº 159. E desde então, esse conceito foi repetido e aprimorado por muitos países.

No Brasil, após várias tentativas de se definir deficiência de uma forma mais específica, somente em 1999 com o Decreto nº 3.298/99 regulamentador da Lei nº 7853/89 que dispõe sobre a Política Nacional para Integração da Pessoa com Deficiência, é que foram especificados os critérios para caracterização de deficiência (MELO, 2004).

Segue abaixo definição de Deficiência de acordo com o Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999 (BRASIL, 2001):

Art. 3 Para efeitos deste Decreto, considera-se:

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

O Decreto nº 3.298/99, também determinou quais são as deficiências perante a lei. Este Decreto foi alterado quanto aos critérios de enquadramento das deficiências pelo Decreto nº 5.296. Segue abaixo, segundo Brasil (2004), novo texto:

I – deficiência física: alteração completa ou parcial de deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;

II - deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz;

III - deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor

que 60o; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;

IV - deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: Comunicação;Cuidado pessoal;Habilidades sociais; Utilização dos recursos da comunidade; Saúde e segurança; Habilidades acadêmicas;Lazer; e Trabalho;

V - deficiência múltipla - associação de duas ou mais deficiências;

De acordo com Lobato (2009), o novo decreto utilizou-se de uma visão simplificada da deficiência o que pode causar exclusão, visto que não contempla algumas doenças que geram elevados níveis de comprometimento na integração social da pessoa que a possui, como é o caso de transtornos mentais, distúrbios de aprendizagem, superdotação dentre outras. Entretanto, Lobato (2009) ressalta que o decreto também auxilia as empresas a entenderem quem são as pessoas com deficiência, visto que elas foram organizadas por categorias (física, auditiva, visual, mental e múltipla).

Em vista disso, a definição e caracterização da deficiência, mesmo limitadas, evidenciaram quem seriam os beneficiários da legislação. Este fato tornou possível, também, a realização de pesquisas estatísticas, as quais revelam quantas são e aonde estão concentradas as pessoas com deficiência. São estes dados o ponto inicial para um planejamento de medidas para a inclusão.

É com o auxílio das pesquisas estatísticas que se consegue verificar até que ponto os recursos aplicados nesta área são suficientes. São as estatísticas, as maiores provas do crescimento das deficiências e do crescimento de assistência e suporte para os indivíduos que a possuem (NERI, 2003).

2.3 Deficiências: Dados Estatísticos

Para analisar estatisticamente o percentual de pessoas com deficiência no mundo, é importante destacar quais são as causas das deficiências.

De acordo com Organização Mundial de Saúde (OMS) (2008) as deficiências são ocasionadas por doenças cardiovasculares e respiratórias crônicas, câncer, diabetes, grandes desastres como guerras, acidentes de trânsito, acidentes

domésticos, acidentes de trabalho, violência, doenças mentais, desnutrição, fome, HIV/AIDS e outras doenças infecciosas.

Ainda segundo a OMS (2008), existe ainda um outro fator que é tanto a causa como a consequência da deficiência: a pobreza, que representa a dificuldade de acesso da população às políticas de saúde e aos programas de prevenção e informação sobre as deficiências, como é o caso dos programas de pré-natal.

Para Neri (2003), a pobreza é um fator multidimensional relacionado à falta de acesso aos ativos físicos, sociais e humanos, e as estratégias de superação da pobreza passam pelo grande desafio da diminuição das desigualdades. O Brasil possui uma elevada taxa de desigualdade, cerca de 50 milhões de pessoas vivem em condições miseráveis, com recursos insuficientes para garantir sua necessidade diária de alimentação.

Sobre as estatísticas das pessoas com deficiência estima-se que cerca de 610 milhões de pessoas no mundo possuem algum tipo de deficiência, das quais 200 milhões são crianças. Sabe-se ainda que 80% do total vivem nos países subdesenvolvidos. (OMS, 2008)

Para Pastore (2000), as pessoas com deficiência constituem uma minoria, mas ainda assim seu número é expressivo. Atentando-se para o fato de que mais de 400 milhões vivem em zonas que não dispõem dos serviços necessários para ajudá-los a superar suas limitações.

Neste cenário, vale ressaltar que o grau de dependência e autonomia das pessoas com deficiência varia de país para país. Nos países desenvolvidos, graças à difusão mais ampla dos equipamentos de apoio e dos programas de prevenção a proporção de deficientes - que dependem de outras pessoas - tende a ser menor do que nos países subdesenvolvidos (PASTORE, 2000).

No Brasil, após muitas reivindicações, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE) incluiu no questionário do censo do ano de 2000 um item específico sobre as pessoas com deficiência (PASTORE, 2000). Contudo, por não se possuir estimativas atualizadas e sabendo que desde 2000 o panorama da inclusão pode ter mudado, serão considerados para este estudo os dados do IBGE.

A tônica que tem marcado as relações entre sociedade e pessoas com deficiência neste início do século XXI é propiciar, através de um ajuste aos serviços

de Educação, Saúde, Trabalho, Lazer, Esporte e Urbanismo, dentre outros, a permanência e a plena utilização dos espaços, dos serviços e dos processos na vida cotidiana da comunidade (ARANHA, 2001).

De acordo com Teixeira e Oliveira (2004), a Constituição Federal de 1988 e outros documentos legislativos, asseguram direitos iguais ao cidadão brasileiro que tenha uma deficiência; o discurso social, em geral, também tem-se caracterizado pela defesa desses direitos; entretanto, a realidade se mostra diferente.

No Brasil, de acordo com o Censo 2000, há cerca de 24,5 milhões de pessoas com pelo menos uma deficiência, conforme Figura 1. Os números mencionados acima equivalem a 14,5% da população nacional o que nos mostra que muitas pessoas em nosso país possuem algum tipo de deficiência, seja ela congênita ou adquirida ao longo da vida (IBGE, 2000).



Figura 1 – Percentual de pessoas com deficiência
Fonte: IBGE – Censo 2000

Segundo Neri (2003), os estados que concentram as maiores taxas de pessoas com deficiência, respectivamente, são: Paraíba (18,76%), Rio Grande do Norte (17,64%), Piauí (17,63%), Pernambuco (17,40%) e Ceará (17,34%). E os que apresentam as menores taxas, respectivamente, são: São Paulo (11,35%), Roraima (12,5%), Amapá (13,28%), Distrito Federal (13,44%) e Paraná (13,57%).

Pode se visualizar na tabela 1, a lista de todos os estados brasileiros em percentual de pessoas com deficiência:

Tabela 1 – Lista por Estado de pessoas com deficiência

Estados	Porcentagem de Pessoas com Deficiência
São Paulo	11,35
Roraima	12,50
Amapá	13,28
Distrito Federal	13,44
Paraná	13,57
Mato Grosso	13,63
Mato Grosso do Sul	13,72
Rondônia	13,78
Acre	14,13
Santa Catarina	14,21
Amazonas	14,26
Goiás	14,31
Espírito Santo	14,74
Rio de Janeiro	14,81
Minas Gerais	14,90
Rio Grande do Sul	15,07
Pará	15,26
Bahia	15,64
Tocantins	15,67
Sergipe	16,01
Maranhão	16,14
Alagoas	16,78
Ceará	17,34
Pernambuco	17,40
Piauí	17,63
Rio Grande do Norte	17,64
Paraíba	18,76

Fonte: IBGE – Censo 2000

Sabendo das causas da deficiência e principalmente do peso que a pobreza tem nesse processo, pode-se entender o motivo de uma estatística tão grande na região Nordeste. Segundo Pastore (2000), nas regiões mais pobres como o

Nordeste do Brasil, as principais causas da deficiência são a desnutrição, as deformações pré-natais, as doenças infecciosas e os acidentes.

Paradoxalmente aos dados acima, segundo Neri (2003), cinco cidades nordestinas estão em primeiro lugar na lista das menores taxas de pessoas com deficiência por município. A menor taxa é a de Fernando de Noronha com 0,5% de pessoas com deficiência.

De acordo com a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) (2006), do total de aproximadamente 24,5 milhões de pessoas com deficiência no Brasil, 48,1% são portadores de deficiência visual; 27,1% de deficiência física; 16,6% de deficiência auditiva e 8,2% de deficiência mental.

Quando se analisa as estatísticas da deficiência no mercado de trabalho, pode se observar que houve uma evolução das contratações com a Lei nº 8213/91, a Lei de Cotas, mas ainda existem muitas pessoas com deficiência fora do mercado de trabalho. Segundo o IBGE (2000) 52% das pessoas com deficiência no Brasil estão inativas, ou seja, fora do mercado de trabalho, conforme Figura 2. E das que trabalham apenas 10% possuem carteira assinada.



Figura 2 – Ocupação dos profissionais com deficiência
Fonte: IBGE – Censo 2000

O espaço de trabalho legal no Brasil é muito limitado, entretanto, segundo dados do censo 2000 apenas dois milhões das pessoas com deficiência, em idade de trabalhar, possuem limitações severas que realmente as impossibilitam para o trabalho (PASTORE, 2000).

De acordo com Pastore (2000), dos indivíduos com deficiência que estão no mercado informal de trabalho, a maioria é pedinte de rua (cegos e deficientes físicos), camelôs irregulares, vendedores de semáforo, vendedores de bilhete de loteria e pedintes em nome de entidades que cuidam de pessoas com deficiência.

O vínculo empregatício formal é baixo entre as pessoas com deficiência, apenas 10,4% possuem carteira assinada e sem as condições adequadas de trabalho, a segurança e a autonomia destes profissionais ficam afetadas (FEBRABAN, 2006).

Inúmeros fatores dificultam a inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. Dentre eles está o preconceito, a má informação, a baixa qualificação e a inexistência de estímulos para as empresas. Para Marques (2001), a dificuldade de inclusão é ocasionada, na maioria das experiências, pelas inadequações físicas e estruturais da empresa, pela inadequação do profissional com deficiência, pelo preconceito social e pelo desconhecimento do potencial desta pessoa.

2.4 Educação, Trabalho e Tecnologia

A escola é responsável por qualificar para o trabalho as pessoas que ainda não entraram no mercado e as que precisam voltar para ele. A falta de qualificação para atender a demanda das empresas mantém muitos profissionais cada vez mais afastados do mercado (LANCILLOTTI, 2003).

A educação, segundo Lancillotti (2003), é indicada como a solução para muitos problemas sociais. A ela são atribuídas soluções para questões como violência e crescimento econômico. A partir daí, a escola se constitui como uma instituição mobilizada ao atendimento das demandas sociais.

Partindo do pressuposto que a escola atende a demandas sociais, ela deve ser uma instituição de livre acesso pelo público em geral. Contudo, de acordo com Pastore (2000), no mundo inteiro as pessoas com deficiência sofrem restrições em

termos educacionais, a proporção dos que se educam adequadamente é pequena, o que por consequência dificulta a inserção no mercado de trabalho.

Para efeitos legais a definição de educação especial é a educação oferecida na rede regular de ensino para alunos com deficiência. Existe ainda, na legislação vigente (Lei nº 9.394/96 – Lei de diretrizes e bases da educação), a garantia de educação para o trabalho, com condições especiais para aqueles que tiverem maiores dificuldades de inclusão no mercado de trabalho (IBDD, 2008).

Todavia, de acordo com o Ministério da Educação (MEC) (2008), os números de alunos com deficiência matriculados no ensino regular e especial são: 38.982 alunos na Educação Infantil, 373.303 alunos no Ensino Fundamental, 16.317 no Ensino Médio e 34.111 alunos matriculados no Ensino de Jovens e Adultos presencial (Ensino fundamental e médio).

Percebe-se que o número de pessoas com deficiência matriculadas no ensino médio é muito pequeno se comparado ao ensino fundamental, apesar da garantia legal. A FEBRABAN (2006) afirma que as pessoas com deficiência que possuem oito anos ou mais de estudo são minoria, representando apenas 18% do total dos que estudam, sendo que com 12 anos ou mais de estudo este número cai para 16%.

Para Lancillotti (2003), o ensino especial no Brasil caracteriza-se como o encaminhamento de alunos com deficiência para um sistema paralelo de ensino, com a justificativa de que por qualidades intrínsecas, esses alunos não têm condições de se manterem no ensino regular. Este fato transforma a escola em uma instituição de pré-seleção, destinado a não entrar a agilidade da formação dos alunos sem deficiência.

O conceito de educação inclusiva reside no fato de não colocar simplesmente a criança com deficiência em sala de aula, mas sim garantir a existência de um lugar onde pessoas com e sem deficiência possam conviver e estudar, em um ambiente onde todos saibam lidar com a diversidade (NERI, 2003).

Existem outros fatores que auxiliam os profissionais que estão em busca de um emprego, mas a qualificação é o principal fator que ajuda as pessoas a se empregarem, manterem-se empregadas e a mudarem de emprego. O desemprego atinge mais os profissionais com baixa qualificação, tanto em época de recessão quanto em época de crescimento do país (FEBRABAN, 2006).

Silva (2008) corrobora com esta ideia, afirmando que nos dias atuais a dificuldade de trabalho atinge a todos os trabalhadores de baixa qualificação. No caso das pessoas com deficiência, o problema é amplificado devido à combinação de suas limitações com inadequação da arquitetura, transporte e outros.

Sobre a formação e profissionalização que vem sendo oferecida a pessoa com deficiência, tendo em vista a dificuldade de acesso a esse serviço, a maior parte dela acontece em instituições de pessoas com deficiência e o preparo é realizado para o exercício de atividades que exigem o mínimo de escolaridade como artesanato e jardinagem (PASTORE, 2000).

Com o mercado de trabalho cada vez mais exigente e a falta de profissionalização, a pessoa com deficiência vê o trabalho e sua aceitação social cada vez mais distante. O trabalho para a pessoa com deficiência tem um significado maior do que oportunidade, ele contribui para auto-estima, a confiança e a integração social do indivíduo (MARQUES, 2001).

Para Nohara, Acevedo e Fiammetti (2008), o trabalho, através da integração do indivíduo ao grupo, proporciona troca de experiências, aprendizagem, desenvolvimento, autonomia e independência financeira, além de significar realização pessoal e aceitação.

Ribas (1986) e Pastore (2000) corroboram com esta ideia acrescentando que o trabalho traz sentimentos de igualdade e quebra o esteriótipo de diferente.

Neste cenário de trabalho e educação é importante observar, de acordo com as considerações de Pastore (2000), o ambiente tecnológico demandante de boa qualificação e que também atinge a vida das pessoas com deficiência. Com o avanço das inovações, as tarefas se modificam com rapidez e requerem, por parte dos trabalhadores, condições de aprendizagem e reciclagem. As pessoas com deficiência não estão fora destas exigências.

Somada a educação, as novas tecnologias vão permitir o desenvolvimento de uma nova realidade para as pessoas com deficiência e para a sociedade em geral, pois as tecnologias reduzem as exigências motoras das pessoas com deficiência, eliminando barreiras funcionais e permitindo o acesso desses profissionais ao mercado de trabalho (NERI, 2003).

Pastore (2000) afirma que a informática e a telecomunicação, assim como as formas mais flexíveis de trabalho, contribuem enormemente para expandir as oportunidades de trabalho para pessoas com deficiência. A redução das exigências motoras, consequências da mudança do trabalho baseado na força física para o trabalho fundado em idéias, ampliou as chances de trabalho para as pessoas com deficiência, em especial, os que apresentam limitações físicas e sensoriais.

Para Gil (2002), essas tecnologias aproximaram o trabalho do mundo das pessoas com deficiência. É possível afirmar que para os não possuidores de deficiência, as novas tecnologias tornaram o trabalho mais fácil; para as pessoas com deficiência, elas tornaram o trabalho possível.

Em suma, educação, trabalho e tecnologia são determinantes na inclusão das pessoas com deficiência. Esses fatores somados às garantias legais e a acessibilidade podem assegurar o desenvolvimento da pessoa com deficiência enquanto ser humano e profissional.

2.5 Garantias Legais de acesso ao Trabalho

As últimas três décadas marcaram um período de grandes esforços legislativos com intuito de integrar as pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Inúmeras leis nacionais e convenções internacionais foram aprovadas com essa finalidade. Isso estimulou as pessoas com deficiência a buscar formas variadas de representação para ter acesso aos novos direitos (FEBRABAN, 2006).

O interesse pelos direitos das pessoas com deficiência começou a se difundir na década de 70, quando a Organização das Nações Unidas (ONU), juntamente com outros órgãos internacionais começou a acolher pedidos para tratar dos direitos das pessoas com deficiência. Em vista disso, em 1975 a ONU aprovou a “Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência” (PASTORE, 2000).

Segundo Pastore (2000), a Declaração tratava do direito inerente de respeito pela dignidade humana das pessoas com deficiência e acrescentava que os mesmos também têm o direito de que suas limitações sejam levadas em consideração em todos os estágios do planejamento econômico.

De acordo com Maranhão (2005), no início da criação das leis em favor da pessoa com deficiência, muitos direitos foram garantidos, porém, não se sabia com exatidão o que era deficiência e quem seriam os beneficiários efetivos da lei.

Alguns estudos tentaram estabelecer essa definição, mas só em 1983, a OIT definiu o assunto, elaborando a Convenção 159, na qual a pessoa com deficiência para o trabalho foi definida como aquela cuja possibilidade de conseguir, permanecer e progredir no mesmo é substancialmente limitada em decorrência de uma reconhecida desvantagem física ou mental (BERGAMO JUNIOR, 2009).

Em 1983, a OIT deu mais um passo em favor da inclusão editando, durante a 69ª Conferência em Genebra, a Recomendação número 168 que trata da reabilitação profissional e do emprego de pessoas com deficiência (MTE,2007).

Entretanto, foi a partir da Convenção 159 da OIT que a legislação começou efetivamente a avançar e a estabelecer definições mais precisas sobre a deficiência nesse âmbito. Depois da sólida definição de deficiência, cada país buscou o desenvolvimento de suas leis, onde o objetivo era promover a inclusão e garantir a pessoa com deficiência os direitos de qualquer cidadão (MELO, 2004).

Seguem abaixo, de acordo com MTE (2007), exemplos das legislações sobre as pessoas com deficiência em alguns países:

- Portugal – cota de 2% de trabalhadores com deficiência para empresa privada e 5% para administração pública.
- Espanha – cota de 2% para empresas com mais de 50 empregados e possui programas de incentivos fiscais.
- França – cota de 6% para empresas privadas com mais de 20 empregados.
- Itália – cota de 7% para empresas públicas e privadas com mais de 50 empregados, 2 pessoas com deficiência para empresas que tenham de 36 a 50 empregados e 1 pessoa com deficiência para empresas que tenham de 15 a 35 empregados.
- Estados Unidos da América – não adotam cotas, mas possuem a *The Americans with disabilities act (ADA)* que dispõe sobre questões gerais sobre o trabalho de profissionais com deficiência. Ela foi criada em 1990 e determina as características físicas e organizacionais que devem ser adotadas pelas empresas, obrigatoriamente, para receber as pessoas com deficiência.

2.6 Legislação no Brasil

O Brasil ratificou quase todos os tratados e convenções internacionais. Em 1988, a Constituição Federal incorporou garantias às pessoas com deficiência, proibindo a discriminação de salários e de critérios de admissão, assumindo como responsabilidade do Estado a Saúde, a Assistência Social e o Atendimento Educacional Especializado, além de garantir a reserva de um percentual de cargos públicos para as pessoas com deficiência (PASTORE, 2000).

De acordo com Goldfarb (2007), foi a primeira vez na história do Brasil que tantos dispositivos a favor da pessoa com deficiência foram inseridos na constituição e muitos avanços neste aspecto foram verificados.

Para Gil (2002), a evolução das leis consideradas mais relevantes no Brasil, ocorreu conforme segue:

1989 – Elaboração da Lei nº 7.853, que referendou a Convenção 159 da OIT. Essa lei definiu os direitos das pessoas com deficiência, disciplinou a atuação do Ministério Público e criou a Coordenadoria Nacional para Integração das Pessoas Portadoras de Deficiências (CORDE).

1991 – Criada a Lei nº 8.213, que estabeleceu cotas de contratação para as empresas privadas com mais de cem funcionários e estabelece planos de benefícios da Previdência Social.

1999 – Edição do Decreto nº 3.298, que regulamentou a Lei nº 7.853. Fixou uma política nacional para a integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho e na sociedade.

2000 – Sancionada a Lei nº 10.098, que estabelece normas e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Esta lei, de acordo com Bergamo Junior (2009), foi regulamentada pelo Decreto nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004.

De acordo com Pastore (2000), foi atribuído ao Poder Público, na Lei nº 7.853/89 em seu artigo 2º, assegurar às pessoas com deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à Educação, à Saúde, ao Trabalho, ao Lazer, à Previdência Social, ao Amparo à Infância e à Maternidade, e de outros que propiciem bem-estar pessoal, social e econômico. Deixou-se, então, uma

abertura para a promulgação de outra lei com o objetivo de criar uma reserva de mercado em toda a economia brasileira.

A Lei nº 7.853/89 também inovou ao criminalizar a discriminação da pessoa com deficiência. Em seu artigo 8º ela constitui crime punível com reclusão de 1 a 4 anos e multa, por negar sem justa causa à alguém, por motivo derivado de sua deficiência, oportunidades de trabalho (IBDD, 2008).

Ainda sobre a Lei nº 7853/89, conforme já mencionado, ela foi regulamentada pelo Decreto nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999, o qual continua em vigor e se constitui como uma legislação de grande relevância. Contudo em 2005 esta lei teve algumas alterações regulamentadas pelo Decreto nº 5.296/2004, alterações essas realizadas nos critérios para o enquadramento de cada deficiência, e foi a partir destas modificações que a fiscalização foi intensificada (BERGAMO JUNIOR, 2009).

A Lei nº 8.213/91 trouxe uma novidade: o estabelecimento de cotas compulsórias a serem respeitadas pelos empregadores na admissão e demissão de pessoas com deficiência (IBDD, 2008)

A empresa com cem ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência, habilitadas, na seguinte proporção: até 200 empregados – 2%; de 201 a 500 – 3%; de 501 a 1.000 – 4%; de 1001 em diante – 5% (BRASIL, 2002).

Além disso, essa lei estabelece que a dispensa do trabalhador reabilitado ou de pessoa com deficiência habilitada, só pode ocorrer após contratação de substituto de condição semelhante (PASTORE, 2000).

Pode-se dizer então, que empresa que entra no sistema de cotas não pode mais sair. Segundo Pastore (2000) esse fator assusta o empregador, pois temendo não encontrar substituto equivalente para a pessoa com deficiência a ser desligada, e considerando que a fiscalização quanto ao cumprimento da Lei de Cotas ainda não atinge a todos os empregadores que se enquadram na lei, resistem em admitir o primeiro, o que limita as oportunidades de trabalho de uma forma geral.

No Brasil o sistema de cotas está ligado ao conceito de habilitação profissional. Na Lei nº 8.213/91 ficou explicitado que pessoa com deficiência habilitada é aquela que concluiu o curso de educação profissional, técnico ou tecnológico, ou curso superior, com certificado ou diplomação reconhecido e

credenciado pelo Ministério da Educação ou órgão equivalente, ou certificado de conclusão de processo de habilitação ou reabilitação profissional expedida pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS) (CLARO, 2005).

Vários autores dispõem sobre o assunto. Para Maranhão (2005) pessoa com deficiência habilitada é aquela que, tendo se submetido a processo de habilitação ou reabilitação, está capacitada para o exercício da função.

Moraes, Braga, Gonçalves, Lacaz e Louzada (2008) adotam a definição da Convenção 159 da OIT que considera que a finalidade da reabilitação profissional é a de permitir que a pessoa com deficiência consiga e conserve o emprego, crescendo no mesmo e se integrando ou reintegrando à sociedade.

O processo de fiscalização começou efetivamente em 2005, sendo que em 2004 não houve contratações oriundas da fiscalização quanto ao cumprimento da Lei, entretanto ela tem crescido a cada ano, com a atuação de empresas privadas que não cumprem a Lei, este fato é confirmado pelo Ministério Público do Trabalho - MPT (2008) através dos dados de contratação: em 2005 foram contratadas 12.786 profissionais com deficiência após processos de fiscalização, em 2006 foram 19.978 contratados, em 2007 foram 22.314 contratados e em 2008 foram contratados 25.844 pessoas com deficiência em todo Brasil.

De acordo com MTE (2009), no ano de 2008 o estado que mais realizou contratação de profissionais com deficiência foi o estado de São Paulo, responsável por 11.776 contratações do total 25.844 de todo Brasil.

Antes de 2005 quando as empresas foram convocadas a regularizar sua situação no prazo de 120 dias, as empresas que não conseguiam contratar recorriam a um instrumento legal conhecido como Termo de Ajustamento e Conduta (TAC) (OLIVEIRA, 2008).

A celebração do TAC, antes da imposição das multas, concedia as empresas o prazo de 2 anos para adaptações físicas e sensibilização dos funcionários e posterior contratação da pessoa com deficiência (BERGAMO JUNIOR, 2009).

Moraes, Braga, Gonçalves, Lacaz e Louzada (2008) afirmam que apesar do termo possibilitar a realização pela empresa de projetos sociais ligados a área de Responsabilidade Social e estender o prazo para o cumprimento da lei, essa flexibilidade acaba favorecendo ou incentivando o descumprimento da mesma.

No que tange a garantias constitucionais, o Brasil possui uma aparelhagem legal das mais abrangentes do mundo. No caso das reservas de mercado, tem-se grande dificuldade de passar das garantias constitucionais para a realidade prática.

2.7 Reservas de Mercado de Trabalho

O sistema de cotas tem defensores e críticos. Mesmo com a fiscalização, nenhum sistema pode ser considerado eficaz, pois apesar de criar oportunidades de trabalho para a pessoa com deficiência não consegue garantir a inclusão social dessas pessoas, porque para isso é necessário mais que a lei (SASSAKI, 2006).

Entretanto, para Neri, Carvalho, Costilla (2002), a inclusão trabalhista é uma parte do objetivo maior que é a integração da pessoa com deficiência na sociedade. E a integração social se constitui num processo de favorecimento da convivência com o diferente e é um dos maiores obstáculos da inclusão social.

A inclusão social é o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir uma pessoa com deficiência em seus sistemas sociais (SASSAKI, 2006).

Portanto, a inclusão trabalhista manifestada através da política de cotas como uma ação afirmativa, objetiva igualar as oportunidades de trabalho, viabilizando para as pessoas com deficiência o gozo de seus direitos fundamentais, sobretudo o direito de ser tratada com igualdade (NERI; CARVALHO; COSTILLA, 2002).

Nas palavras de Pastore (2000), alguns países rejeitam o sistema de cotas argumentando que a simples existência delas é a indicação de que as pessoas com deficiência não têm condições de competir no mercado de trabalho e este sistema, por fim, obrigaria o empregador a contratar por piedade ou para evitar punição. Na verdade, cada país tem seus motivos para não adotar o sistema e programas substitutos para as cotas obrigatórias.

O sistema de cotas nunca prosperou, por exemplo, na Dinamarca, Suécia, Finlândia, Estados Unidos, Canadá, Nova Zelândia e Austrália (PASTORE, 2000).

Os Estados Unidos, por exemplo, adotam as leis antidiscriminação (ADA). Mas em vários aspectos a ADA assusta aos empregadores, pois proíbe o mesmo de ministrar exames médicos como requisito admissional. E ainda, o empregador americano não tem o direito de indagar sobre a saúde do candidato. Ao contrário do

que acontece no Brasil, onde os exames são obrigatórios para apuração da condição de saúde do profissional (MTE, 2007).

A Alemanha adota o sistema de cota-contribuição. A obrigação mais alta da empresa é oferecer oportunidades de trabalho atendendo a cota de 6%, para empresas com mais de 16 empregados, mas quando isso é total ou parcialmente impossível, essas empresas ficam obrigadas a recolher uma certa importância em dinheiro para compensação da parcela da cota legal não preenchida (MTE, 2007).

Segundo Pastore (2000) essas contribuições são reinjetadas no mercado como estímulos às empresas para preencher as cotas ou para ultrapassarem as mesmas. Ou seja, parte do dinheiro ajuda as empresas a remover barreiras e a viabilizar a contratação. Outra parte vai para instituições educacionais como estimulação da oferta de mão-de-obra. Além disso, o mesmo sistema premia as empresas que ultrapassam suas cotas ou que admitem pessoas que possuem deficiências severas. A cota-contribuição é feita como última alternativa.

Porém, o sistema de cota-contribuição também é insuficiente para ampliar as oportunidades de trabalho no mundo atual, já que esse sistema se atrela a mais difícil modalidade de contratação: o trabalho com vínculo empregatício. No mundo inteiro assiste-se a um encolhimento do emprego fixo, de longa duração e salários predeterminados, e uma expansão acelerada de novas modalidades de trabalho como a subcontratação e a terceirização, dentre outros (MTE, 2007).

A França, segundo Pastore (2000), além de exigir a contratação de 6% do quadro funcional para empresas com mais de 20 empregados, adota o sistema de cota-terceirizada. Os empregadores podem somar a seus sistemas de cotas os contratados terceiros que possuem deficiência. A vantagem é que ao adotar o sistema, pequenas empresas prestadoras de serviços, por estimulação de seus clientes, contratam pessoas com deficiência, produzindo um aumento no campo de trabalho destes profissionais.

Na Espanha, segundo MTE (2007), além da cota de 2% para empresas com mais de 50 trabalhadores, o país ainda oferece incentivos fiscais como a redução de 50% da cota patronal da seguridade social.

Para Lobato (2009), o sistema de cotas é uma ação emergencial, mas não atua no verdadeiro problema, pois ao de adotar reserva de vagas no mercado de

trabalho desvia-se a atenção das ações de desenvolvimento para melhorar a capacitação destes profissionais e conscientizar a sociedade das reais potencialidades e capacidades destas pessoas.

A solução da maioria dos problemas referente a esta questão, passam pela mudança de visão sócio-cultural o que necessita do envolvimento da sociedade. Não bastam apenas leis, é preciso que as mesmas sejam efetivamente implementadas com a participação ativa da sociedade civil (NERI; CARVALHO; COSTILLA, 2002).

O sistema de cotas só amplia a contratação quando é flexível e quando é combinado com outros mecanismos de estimulação às empresas. Neri, Carvalho e Costilla (2002), afirmam que faltam estímulos para viabilização da formação, habilitação e reabilitação dos profissionais com deficiência. O foco principal é a combinação de elementos flexíveis e de estímulo econômico a regulação legal.

A flexibilidade é a marca das mudanças. O que se busca é criar condições para que cada um colabore dentro da sua realidade e que se conscientize que a inclusão traz muitos benefícios para as empresas, além da eliminação de paradigmas preconceituosos.

2.8 A Seguridade Social e a Lei Orgânica da Assistência Social

O benefício assistencial à pessoa com deficiência não é uma novidade. A Constituição Federal 1988 já garantia esse direito assistencial sobre a condição de que os mesmo, ou sua família, não pudessem prover sua subsistência.

A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), criada em 1993, é o instrumento regulador deste artigo da Constituição. Segundo BRASIL (1993) o idoso ou a pessoa com deficiência têm direito ao benefício desde que comprovada sua incapacidade de vida independente e de condições para o trabalho; e ainda se a renda per capita mensal da família for menor a $\frac{1}{4}$ do salário mínimo vigente.

O LOAS é um gerador de muitas discussões, pois em muitos aspectos a lei é questionável. Para Silva (2007), o benefício estimula que muitas pessoas com deficiência se declarem incapazes com intuito de receber o benefício. O autor ressalta ainda que muitos pais de crianças com deficiência dificultam o acesso de

seus filhos a educação e ao mercado de trabalho para que continuem tendo direito ao benefício.

Por outro lado, sobre a condição da renda per capita familiar, a lei foi bastante restritiva. Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) (2006) a condição de quem vive com menos de $\frac{1}{4}$ do salário mínimo é classificado como indigência (extrema pobreza), enquanto que pobreza é o estado daqueles que vivem com menos de $\frac{1}{2}$ do salário mínimo. Ainda de acordo com o IPEA (2006) o número somados os indicadores de indigentes e pobres, fica em torno de 52,5 milhões de pessoas, ou seja, este é o número real de pessoas que estão em condições precárias de sobrevivência e necessitam da assistência social, entretanto o LOAS só atende aos classificados como indigentes, o que faz esse número cair para 19,8 milhões de pessoas.

De acordo com os dados do IPEA podemos perceber a grande restrição que o LOAS traz no sentido de atender a todos os necessitados da assistência social. Segundo Balera (2006), a definição de $\frac{1}{4}$ do salário mínimo foi feita com base no orçamento da Previdência Social que não teria condições de atender ao número total da população em condição de pobreza. Ramos (2006) concorda com esta ideia afirmando que para o governo o gasto social é colocado como uma das causas da crise fiscal do Estado e uma das respostas é o enxugamento dos gastos com políticas públicas, de modo a restringir sua implantação.

Ramos (2006) também se posiciona sobre o princípio de que um salário mínimo é capaz de prover as necessidades básicas de uma família, afirmando que a questão é discutível e implica a necessidade de um estudo aprofundado desta problemática. Ainda segundo a autora a restrição da lei, em contrapartida, vai de encontro ao princípio de assistência aos mais necessitados, pois nem todos que realmente necessitam do benefício têm acesso ao mesmo, tendo em vista as limitações de renda.

Segundo Sposati (2003) o conceito de seguridade social envolve a ideia de cobertura da população inteira em relação aos direitos sociais, considerados dever do Estado, independente da capacidade contributiva do indivíduo. Este conceito torna a LOAS inviável por suas restrições.

Silva (2007) é enfático ao afirmar que a Lei, por muitos aspectos, transforma o benefício em um atestado de incapacidade e não uma ferramenta disciplinante no acesso ao programa social. Isto se deve a duas situações, segundo o autor, primeiro ao impedimento de acumulação de benefício que faz com que a pessoa com deficiência se acomode com a renda; e segundo que o valor do benefício, que é de um salário mínimo, é um valor muito aquém das necessidades de uma pessoa com deficiência, que necessitaria de muito mais do que isso para os remédios, aparelhos e outras necessidades inerentes à deficiência.

Por outro lado, é importante ressaltar que também segundo IPEA (2006) os benefícios da Assistência Social provocaram uma sensível melhora na condição de vida das pessoas extremamente pobres, reduzindo em 17,2% o número de indigentes no período de 2001 e 2004. Mas esse índice ainda não é o suficiente para tornar a LOAS uma política social efetiva.

Vale lembrar ainda, que a Lei define o benefício como um auxílio ao atendimento das necessidades básicas, ou seja, os mínimos sociais. Em vista disso, e considerando a grande parcela da população que sobrevive com menos do que este valor, é válido afirmar que o benefício melhora muito a situação dos beneficiados (PASTORE, 2000).

2.9 Os Benefícios da inclusão

As empresas têm uma grande capacidade de influenciar a transformação da sociedade. Mesmo as mudanças internas das organizações, repercutem diretamente na vida dos funcionários, das famílias e na comunidade com a qual a empresa se relaciona. Portanto, uma empresa socialmente responsável interage com sua comunidade de forma muito positiva, tendo em vista que segundo Bergamo Junior (2009), a responsabilidade social é uma nova forma de gerir o negócio englobando a preocupação com o público maior como a comunidade e o meio ambiente.

Ainda de acordo com Gil (2002), além da motivação ética e da determinação legal, as empresas têm mais um motivo para adotar uma política inclusiva: os ganhos com a imagem. Em pesquisa realizada pelo Instituto Ethos de Responsabilidade Social, no ano de 2000, 46% dos entrevistados declararam que a

contratação de pessoas com deficiência está em primeiro lugar entre as atitudes que os estimulariam a comprar mais produtos de determinada empresa.

Barbosa-Gomes e Carvalho (2008) também afirmam que a contratação de pessoas com deficiência é uma atitude que gera um fortalecimento positivo da imagem da empresa frente aos seus consumidores.

O tema inclusão de profissionais com deficiência nas organizações é investigado pelas empresas não só pela busca ao cumprimento dos dispositivos legais, mas também pelas vantagens competitivas e econômicas que esta ação pode proporcionar para as empresas (COIMBRA, GOULART, 2008).

Os ganhos da empresa também se estendem ao ambiente de trabalho. A empresa inclusiva, que se prepara para receber a pessoa com deficiência, reforça o espírito de equipe de seus funcionários, fortalecendo a sinergia em torno dos objetivos comuns e expressando seus valores coletivamente. O ambiente físico adequado atenua as deficiências e torna-se mais agradável para todos, humanizando o ambiente de trabalho (SILVA, 2008).

Carvalho-Freitas (2009) reforça esta ideia, afirmando que com um clima organizacional bom é possível obter ganhos na produtividade, principalmente se as pessoas com deficiência estiverem devidamente adequadas a suas funções.

Coimbra e Goulart (2008) em pesquisa sobre a análise das percepções quanto a inserção de profissionais com deficiência, constatou que no tocante aos benefícios que a contratação proporciona, além do fortalecimento da boa imagem organizacional, existem vantagens internas, pois os demais colaboradores da empresa ficam mais motivados ao verem pessoas com deficiência trabalhando.

Ribeiro e Ribeiro (2008) também afirmam que a inclusão proporciona benefícios como uma melhora na *performance* da equipe e um maior engajamento e compromisso com os resultados da empresa, além de auxiliar na redução de estereótipos e melhorar o relacionamento entre todos os níveis hierárquicos.

Mas, para alcançar esses bons resultados no processo inclusivo, é preciso analisar alguns fatores importantes e só depois definir um plano de ação e dar início às mudanças.

2.10 Os passos a serem dados dentro da empresa

A decisão de se abrir postos de trabalho para pessoas com deficiência rompe barreiras que tradicionalmente excluem essas mesmas pessoas do processo produtivo. A partir daí, de acordo com Silva (2008), três questões devem ser enfrentadas prioritariamente pelas empresas: as dificuldades de compreensão e informação por parte dos empregados e empregadores; a inexperiência das pessoas da empresa em conviver com pessoas com deficiência e a precária educação e profissionalização da maioria delas.

Quando as equipes de trabalho estão bem informadas e preparadas para receber a pessoa com deficiência, o processo de inclusão se torna mais fácil e muitas barreiras são transpostas.

Silva (2008) corrobora com esta ideia, afirmando que a preparação precisa ser embasada na missão e na visão da empresa, pois estes fatores norteiam os conhecimentos dos gestores e da equipe. É necessária ainda a montagem da equipe de acordo com o perfil de cada um, independente se há um profissional com deficiência ou não.

Carvalho-Freitas (2009) reafirma os benefícios da inclusão, citando que na maioria dos casos de inclusão, quando o processo é bem realizado, a produtividade da equipe tende a melhorar, visto que a condição da pessoa com deficiência serve como motivação para os outros integrantes. E se o profissional com deficiência for comprometido com os objetivos da empresa e mostrar bons resultados, todos os outros integrantes tendem a se comprometer mais com o grupo também.

Para Silva (2008) o comportamento da pessoa com deficiência também vem mudando ao longo dos anos, e essa mudança trouxe muitos benefícios para o processo de inclusão. O sentimento que elas desenvolvem em relação ao trabalho é de valorização como pessoas e como profissionais, o que facilita a cooperação entre os membros da equipe. A melhora na autoestima provoca mudanças de comportamento pessoais e profissionais.

O problema da educação e qualificação merece consideração. Para as empresas é muito cômodo justificar a não contratação pela não existência de mão-de-obra qualificada. Para suprir suas necessidades, as empresas precisam implantar programas de apoio à profissionalização das pessoas com deficiência como

convênios e outras articulações. Sem esse envolvimento as dificuldades de recrutamento persistirão por muito tempo (PASTORE, 2000).

Carvalho-Freitas (2009) afirma que os empregadores precisam se conscientizar de que a facilitação da entrada de pessoas com deficiência no mercado de trabalho faz parte da responsabilidade social. Os indivíduos com deficiência precisam de apoio para dar sua contribuição produtiva ao Brasil e com isso, construir suas carreiras.

Para Gil (2002), as medidas para inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho só obterão sucesso se houver um compromisso firme com essa causa. Combater o preconceito, acompanhar a adaptação e exigir respeito para com os novos empregados são atitudes que devem vir dos altos escalões e não só da área de Recursos Humanos.

É comum, que as pessoas tenham comportamentos diferentes uma das outras frente a esta questão, mas o importante é que estas possam se manifestar sem constrangimentos e possam ver com naturalidade as situações cotidianas durante a convivência (SILVA, 2008).

2.10.1 Superação de preconceitos

O corpo que apresenta alguma deficiência causa estranheza e rejeição a quem o vê. Esse corpo é sinônimo de diferença e impossibilidade. E como a sociedade encara a impossibilidade? Para Rouanet (2003), a resposta desta pergunta conduz a uma reflexão importante. Se a pessoa com deficiência é incapaz, então ela não atende aos requisitos de sobrevivência numa comunidade competitiva e demandante de desgaste físico e psicológico para o sucesso.

De acordo com Silva (2006), nossa sociedade de interesse econômico vê o corpo perfeito como sinônimo de lucro. E é esse corpo perfeito que consegue competir no mercado de trabalho. Ainda nas palavras de Silva (2006), o corpo disforme é um impecilho à produção e os considerados fortes se sentem ameaçados pela fragilidade humana da pessoa com deficiência.

A pessoa com deficiência é a representação da fragilidade do ser humano. E essa visão tende a ser repelida por uma sociedade que cultua o corpo perfeito e que valoriza a aparência. Para Silva (2006) ver uma pessoa com deficiência remete a inferioridade e conviver com elas é o mesmo do que conviver com um espelho que nos lembra da fragilidade do ser humano a todo momento.

Ainda segundo Silva (2006) é importante questionar o que significa normalidade. Nossa sociedade considera normal, o corpo perfeito, magro e de músculos definidos. Vive-se a era do corpo como produto, onde a moda é parecer jovem. A negação do tempo faz com que a medicina estética avance cada vez mais, transformando velhos corpos em novos traços de beleza. A valorização física coloca em segundo plano a competência profissional e intelectual do indivíduo. E dentro deste conceito, fica claro a intolerância com pessoas que apresentam alguma “anormalidade”, como é o caso da pessoa com deficiência.

A reação a esta não conformidade aparece em forma de ênfase da deficiência e é comum encontrarmos pela sociedade pessoas conhecidas como “o ceguinho”, “a muda”, “o manco”, “a retardada”, ou ainda denominações como: excepcionais, incapacitados, impedidos, inválidos, etc. Todas elas frizando a deficiência e criando um rótulo de incapacidade e inferioridade. A referência é sempre a anormalidade e são essas denominações que dão força as atitudes preconceituosas (BRUMER; PAVEL; MOCELIN, 2004).

A maneira como se refere à pessoa com deficiência acaba criando rótulos que fazem associar suas atitudes ao fato da pessoa possuir alguma deficiência. Para Maciel (2008), tudo que uma pessoa com deficiência faz é atribuído à sua condição e não ao indivíduo. A deficiência está na pessoa, mas não é a pessoa; é apenas um estado a ser considerado em relacionamentos pessoais e profissionais.

Os rótulos se tornam tão profundos que afetam a autoestima da pessoa com deficiência, fazendo com que ela aceite sua condição de infeliz e viva às margens da sociedade, não pertencendo aos padrões impostos pela mesma. Se a pessoa com deficiência não consegue ver-se como ser humano e cidadão detentor de direitos e de deveres, quem vai conseguir vê-los de forma diferente? (PASTORE, 2000)

O preconceito e a segregação sempre estiveram presentes na sociedade, limitando as pessoas com deficiência a aceitar o mínimo que o Estado e a sociedade

lhes ofereciam. Mas, hoje, o compromisso é para que esta proteção não se torne letra morta da lei e sim o resgate de uma dívida social, sem o qual a inclusão social da pessoa com deficiência jamais será concretizada (MARANHÃO, 2005).

Conforme já mencionado anteriormente muitos problemas que afligem a vida das pessoas com deficiência têm origem na sociedade. Segundo Pastore (2000) uma parte da redução da capacidade de andar, pensar, aprender, falar ou ver está ligado às limitações que possuem, é verdade. Mas uma boa parte decorre das barreiras que lhes são impostas pelo meio social.

Em muitos casos de inclusão, o preconceito é mascarado pela aceitação. Muitas pessoas se acreditam instruídas e defensoras da inclusão, porém são apenas meros expectadores do processo e simplesmente aceitam o trabalho que outros realizam. Aceitar a pessoa com deficiência em nosso meio não é praticar a inclusão, mas simplesmente observá-la acontecer (SILVA, 2008).

Pastore (2000) afirma que quando as barreiras são grandes, as oportunidades são pequenas e as pessoas com deficiência são afastadas da vida comum, mantidas em casa ou em instituições que não contribuem para o seu crescimento. São maneiras deficientes de tratar pessoas eficientes.

Os estudos mostram que, através dos séculos, as atitudes preconceituosas se mantiveram estáveis. A sociedade avançou em muitos aspectos, mas pouco na superação de preconceitos. Com o passar do tempo, foram surgindo comportamentos estereotipados e, superficialmente marcados por compreensão e humanismo. Ainda há uma parcela da população que vê as pessoas com deficiência como infelizes, diferentes, oprimidos ou doentes (LANCILLOTTI, 2003).

Para Pastore (2000), é no mundo do trabalho que as tentativas de evitar as pessoas com deficiência mais aparecem. Dentre os que podem trabalhar, é comum a rejeição de um profissional qualificado pelo fato de possuir alguma limitação. É a desconsideração da eficiência e o enaltecimento da deficiência.

Silva (2006) afirma que para se praticar a inclusão e superar as barreiras do preconceito é necessário que a pessoa com deficiência conviva e mantenha experiências em comunidade. Essa convivência enfatiza o que não é igual e ao mesmo tempo mostra que é possível ser igual também na diferença.

Ainda segundo as ideias de Silva (2006), o contato pessoal com pessoas com deficiência desafia os maiores medos do ser humano e desmistifica o paradigma do diferente. Quando se supera o medo e se confronta diretamente com o sofrimento, o problema se torna bem menor do que realmente é e se percebe capaz de superar qualquer barreira, mesmo com dificuldades.

Entretanto, sabe-se que nossa sociedade vive em meio a muitas situações de desigualdades e isso faz com que o exercício da aceitação seja diário. A aceitação e a generosidade na convivência com pessoas com deficiência não significa o fim dos problemas causados pelas desigualdades, mas é uma das alternativas que diminui os impactos das diferenças nos relacionamentos sociais (ROUANET, 2003).

Para o MTE (2007) uma das formas de uma empresa evitar as atitudes preconceituosas no relacionamento com pessoas com deficiência no ambiente de trabalho é a sensibilização de todo quadro funcional no sentido de eliminar o preconceito, os estereótipos e outras atitudes que atentam contra o direito das pessoas de serem iguais. Outra alternativa seria manter em seu ordenamento interno normas sobre o tratamento dispensado a pessoas com deficiência, de forma a reprimir e coibir qualquer tipo de discriminação.

No campo do trabalho, a deficiência é muito mais determinada pela ausência de uma arquitetura adequada do que pela presença de uma limitação pessoal. Isso sugere que a deficiência resulte da forma como o mundo se organiza.

2.10.2 Como preparar o ambiente de trabalho e assegurar acessibilidade

A preparação do ambiente de trabalho envolve providências físicas, educacionais e sociais. Para contratação e adaptação de uma pessoa com deficiência, a empresa tem de fazer as modificações necessárias no ambiente de trabalho. Isso pode envolver acertos arquitetônicos, incorporação ou transformação de equipamentos, planejamento para emergência, implantação de sistemas flexíveis de horários e treinamentos dos funcionários (PASTORE, 2000)

Sasaki (2006) ressalta que desde os anos 90 a acessibilidade deixou de ser apenas um aspecto arquitetônico e passou a ser observado quanto a elementos pragmáticos, atitudinais, metodológicos e comunicacionais.

De nada adianta as ações de entidades assistenciais, do poder legislativo e do sistema educacional se, contudo as empresas não estiverem preparadas e com estruturas adequadas para a inclusão (FIRJAN, 2003).

De acordo com Pastore (2000), a questão estrutural vai além dos muros de uma empresa, pois é comum se encontrar calçadas esburacadas, transportes e ambientes públicos não adaptados, pisos escorregadios, entre outras barreiras arquitetônicas que assolam a vida das pessoas com deficiência.

Roulstone, Gradwell, Price e Child (2003) afirmam em seu estudo que o suporte estrutural dentro e fora da empresa é um fator crucial para que o processo de inclusão obtenha sucesso, pois além de possibilitar o direito de ir e vir da pessoa com deficiência, propicia o acesso ao ambiente de relacionamento humano.

Carreira (1999) obteve como resultado, em seu estudo sobre a integração da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, que muitas empresas preferem buscar deficiências que se adaptem ao seu ambiente do que realizar modificações arquitetônicas para receber o profissional com deficiência.

A correlação de algumas deficiências a certos tipos de tarefas é muito restritiva, pois não permite vislumbrar as diversas potencialidades do profissional com deficiência no desenvolvimento do trabalho, desde que os postos de trabalho estejam devidamente adaptados (MTE, 2007).

Muito pode se fazer para eliminar barreiras arquitetônicas. Segundo Nambu (2003), existem normas que norteiam a implementação das mudanças ambientais, de forma a eliminar essas barreiras. Um exemplo é a norma 9050 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) que é intitulada “Adequação das edificações, equipamentos e mobiliário urbano à pessoa com deficiência” e é específica sobre barreiras arquitetônicas.

Ainda segundo Nambu (2003), as principais adaptações nas empresas, seguindo a norma citada acima, são:

- Rampas de acesso e sinalização adequada (sinais luminosos e visuais);

- Todas as portas, corredores de acesso, acessórios de banheiro (espelhos e pia), balcões de atendimento, botões de elevadores, relógios de ponto, dentre outros devem ter altura máxima de 80 cm;
- Disposição de mobiliários que garantam espaços de circulação;
- Software sintetizadores de voz para os computadores e
- Nos elevadores, os botões de comando conter os signos braile.

É importante verificar o nível de acessibilidade e a existência de banheiros adequados em todos os setores/áreas da empresa, e não somente no local em que as pessoas irão trabalhar, dando atenção à sala de seleção e treinamento, refeitório, grêmios recreativos, sala de reuniões, dentre outros (NAMBU, 2003).

A Lei 10.098 de 19 de Dezembro de 2000 estabeleceu normas gerais para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência. A lei que define acessibilidade como uma condição de alcance para utilização com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, tratou basicamente das barreiras arquitetônicas urbanísticas, barreiras arquitetônicas nas edificações, barreiras arquitetônicas no transporte e barreiras na comunicação (MTE, 2007).

A lei ainda enfatizou a questão da comunicação para melhorar a inclusão da pessoa com deficiência no mundo do trabalho, determinando que a empresa deverá disponibilizar todos os meios para minimizar ou excluir as barreiras que impeçam a perfeita comunicação dos trabalhadores com deficiência (MTE, 2007).

Ainda no que tange a normas, existe segundo MTE (2007), uma norma regulamentadora (NR) de número 17 que dispõe sobre aspectos ligados a ergonomia. Esta norma tem como objetivo estabelecer parâmetros que permitam as adaptações das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores e a natureza do trabalho a ser executado, de modo a proporcionar o máximo de conforto e segurança.

Quem sofre algum tipo de acidente ou cirurgia que dificulte sua locomoção tem a real dimensão das dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência. Os obstáculos intransponíveis para quem tem pouca mobilidade, sejam eles temporários ou definitivos, se constituem um dos principais entraves para que a pessoa com deficiência desenvolva uma atividade produtiva. As condições de acessibilidade

oferecidas no local de trabalho tanto podem reforçar a limitação causada por uma deficiência, quanto podem minimizá-la ou mesmo neutralizá-la (PASTORE, 2000).

2.10.3 Recrutamento e Retenção

A empresa que contrata deve ter um programa estruturado de recrutamento, seleção e desenvolvimento de pessoas com deficiência, e não apenas contratar formalmente para cumprir a lei. Se o profissional com deficiência tiver atribuições claras e definidas e receber treinamento adequado para desenvolvê-las, ele terá responsabilidades e será produtivo como os demais funcionários (PASTORE, 2000).

Segundo Gil (2002), na fase do recrutamento, o candidato com deficiência não pode ser iludido. As exigências da vaga têm que ser expostas e o candidato precisa saber que a empresa tem a vaga aberta e trabalho produtivo a ser feito. Ele não pode ter a impressão de que está sendo testado por mera obrigação legal.

Na fase da seleção, de acordo com MTE (2007) a equipe de recursos humanos deve estar preparada para contratação de profissionais deste segmento. As entrevistas e os testes devem ser programados de acordo com a limitação do profissional, como por exemplo, intérprete em Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS) para os deficientes auditivos ou provas em braile para os deficientes visuais. O ideal seria que as empresas buscassem apoio, em todas as fases, em entidades ou escolas para pessoas com deficiência, pois as mesmas possuem um grande acúmulo de conhecimento sobre o assunto e podem ser parceiras neste processo.

A retenção do candidato selecionado é uma questão tão delicada quanto o seu recrutamento e seleção. Tudo o que foi dito anteriormente sobre preparação e planejamento do ambiente de trabalho tem de ser colocado em prática (GIL, 2002).

Nas palavras de Pastore (2000), a tolerância é uma das dimensões mais complexas para retenção do deficiente no mercado de trabalho. A empresa e seus funcionários têm que estar preparados a tolerar futuros problemas, mas isso tem que ficar muito longe do favor. É preciso que todos entendam que há limites de tolerância com a produtividade da pessoa com deficiência.

A empresa precisa desenvolver um processo de acompanhamento do empregado com deficiência visando a sua integração com os parceiros, chefia e ambiente de trabalho. Para tal, todos os envolvidos devem ser questionados a respeito de questões suscitadas com o ingresso do novo empregado (MTE, 2007).

Almeida, Carvalho-Freitas e Marques (2008) indicam a necessidade de planejamento e de adequação das práticas de Recursos Humanos para gestão de programas de inclusão, tendo em vista que são estas práticas as responsáveis por disseminar a valorização da diversidade para todos os níveis organizacionais. Considera-se também que as práticas de Recursos Humanos, principalmente quanto a sensibilização para a inclusão, possuem influência sobre a percepção e manutenção da satisfação no trabalho das pessoas com deficiência.

O aspecto relacionamento é o mais complexo de ser trabalhado nos programas de inclusão, a ausência de sensibilização e de preparo para convivência e relacionamento num ambiente inclusivo geram impactos negativos na relação do grupo com as pessoas com deficiência (BAHIA, SANTOS, 2008).

Siqueira e Oliveira-Simões (2008) complementam que as práticas internas de gestão, conduzidas pelo Recursos Humanos, são responsáveis pela extinção de comportamentos discriminatórios e assistencialistas no ambiente de trabalho.

Para o caso de uma demissão, seja qual for o motivo, a tarefa não será fácil. O importante é que a deficiência não seja a causa e que o funcionário saiba disso e receba explicações. Ser demitido não é um fator positivo, e isso não é diferente para a pessoa que tem deficiência. Mas para qualquer funcionário, é sempre educativo receber informações objetivas acerca das causas de sua demissão (NAMBU, 2003).

Enfim, espera-se que a empresa não fique parada na pesquisa e atualização das tecnologias que alargam os horizontes dos funcionários que têm deficiência. O campo das tecnologias é um dos mais dinâmicos e apresenta inovações a cada dia. Convém às empresas manter os seus profissionais de recursos humanos atualizados a esses avanços para que o recrutamento e seleção de um profissional com deficiência seja uma etapa tranqüila e eficiente (PASTORE, 2000).

2.11 Exemplos de pesquisas sobre Programas de Inclusão

Conforme já abordado anteriormente, os estudos sobre diversidade e especificamente sobre a inclusão de profissionais com deficiência no mercado de trabalho cresceu após a criação da conhecida “Lei de Cotas”.

Suzano, Nepomuceno, Ávila, Lara e Carvalho-Freitas (2008) realizaram uma análise da produção acadêmica nacional nos últimos 20 anos sobre o tema inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, foram levantados 90 artigos, dos quais 20 eram sobre Diversidade, 16 sobre Concepções e possibilidades de trabalho, 15 sobre dificuldades de inserção, 13 sobre formação, 12 sobre acessibilidade, 10 sobre conceituação de deficiência e 9 sobre legislação.

Percebe-se, portanto, que os temas mais debatidos nas pesquisas acadêmicas são exatamente os elementos mais relevantes no momento da implantação de um Programa de Inclusão organizacional de profissionais com deficiência. Este fato comprova a importância da questão para as organizações.

Sobre os estudos acadêmicos, foram separados alguns deles para serem relatados neste capítulo, a título de exemplo dos resultados das experiências de empresas que investiram nesta área.

Almeida, Carvalho-Freitas e Marques (2008) pesquisaram a satisfação com as condições de trabalho sob o olhar das pessoas com deficiência na região metropolitana do Vale do Aço – Minas Gerais. Os fatores analisados foram: quanto à satisfação no trabalho - Remuneração, Uso e desenvolvimento de capacidades, Oportunidades de crescimento profissional, Integração social na organização, Direitos na instituição, Equilíbrio, trabalho e vida e Relevância do trabalho; quanto à condição de trabalho - Sensibilização, Adaptações e Práticas de Recursos Humanos (RH).

Os autores ressaltaram os seguintes resultados: quanto a fatores relacionados à satisfação no trabalho, a percepção dos entrevistados é satisfatória em relação a maioria dos fatores. O único fator percebido de forma negativa foi a questão da oportunidade de promoção oferecida pela empresa para que o profissional possa progredir na carreira. Sobre os fatores de condição de trabalho, foi constatada a necessidade da empresa de olhar constantemente para as práticas de gestão da diversidade com a conscientização dos gestores da importância do tema.

Ribeiro e Ribeiro (2008) realizaram um estudo de caso, no ano de 2006, sobre um programa de inclusão de pessoas com deficiência com foco na gestão organizacional da diversidade.

Os resultados, de acordo com os autores, apontaram para os seguintes fatores levantados pela empresa: Necessidade de acompanhamento constante dos funcionários em geral, Maior integração entre funcionários, Boa produtividade, Bom clima organizacional, Implantação e consolidação de uma cultura de diversidade. As pessoas com deficiência relataram dificuldades iniciais de inserção na empresa, entretanto se mostraram felizes com a oportunidade de trabalho e com a possibilidade de desenvolvimento e reconhecimento.

Bahia e Santos (2008) realizaram um estudo de caso em 2005 sobre as práticas empresariais para inclusão de pessoas com deficiência. Os gestores direta e indiretamente ligados a profissionais com deficiência, que participaram da pesquisa, levantaram os seguintes elementos: Facilidades da contratação – Aumento de produtividade, Compromisso da alta direção da empresa e a Flexibilização das exigências profissionais; Dificuldades da contratação – Baixa qualificação dos profissionais, Dificuldades de acesso à formação e informação pelas pessoas com deficiência e Acessibilidade da empresa.

De acordo com os autores, os colaboradores entrevistados apontaram os seguintes elementos: Facilidades da contratação – Oportunidade dada pela empresa, Confiança no trabalho e Conhecimento prévio da empresa; Dificuldades da contratação – Aprendizado no ritmo da empresa, Concorrência, Medo e Complexidade do processo seletivo.

Araujo e Schmidt (2006) realizaram uma pesquisa sobre a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho sob a visão de empresas e de instituições educacionais especiais da cidade de Curitiba. Participaram da pesquisa 30 empresas de diferentes ramos de atividade e 10 instituições educacionais de atendimento a adultos e adolescentes com deficiência.

Segundo os autores, as empresas pesquisadas apontaram como maiores dificuldades no momento da contratação os seguintes elementos: baixa escolaridade dos candidatos, pouca oferta de mão de obra e problemas de espaço físico na

empresa. As instituições pesquisadas oferecem dentre outros serviços o atendimento clínico, encaminhamento para o trabalho e escolarização.

Ainda segundo os autores, foi constatado um descompasso entre instituição e empresa, pois poucas empresas fazem contato com instituições no momento de contratar profissionais com deficiência preferindo recorrer a agências de emprego convencionais. Em contrapartida, as instituições também não possuem programas de apoio ao emprego, programas de sensibilização ou acompanhamento após a contratação dos candidatos selecionados pelas empresas.

Com base nas ideias expostas neste capítulo sobre os fatores que envolvem a problemática da inclusão de pessoas com deficiência nas organizações, pode-se construir um paralelo com os resultados encontrados no estudo, de forma a permitir uma análise mais fundamentada dos resultados.

3 MÉTODO

Neste capítulo será exposta e justificada toda metodologia utilizada para a realização do estudo e obtenção dos resultados.

3.1 Tipo de pesquisa

O desenvolvimento do tema proposto foi realizado por meio de uma pesquisa de estudo de caso com abordagem qualitativa.

De acordo com Yin (2005), o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa bastante abrangente utilizada para investigar fenômenos contemporâneos dentro de seu contexto na vida real, tratando o fenômeno de interesse quanto ao seu contexto, produzindo um grande número de variáveis potencialmente relevantes.

Com base nisso, esta pesquisa buscou entender e analisar o funcionamento de um programa de inclusão, abordando o fenômeno de vários ângulos, com intuito de compreender obstáculos e aspectos facilitadores do processo de inclusão de profissionais com deficiência em organizações.

Em um primeiro momento, tentou-se contato via telefone com as consideradas melhores empresas para se trabalhar na região do Vale do Paraíba Paulista, de acordo com o Guia Você S/A (2009), entretanto a maioria das empresas não teve interesse ou disponibilidade para participar da pesquisa.

Em vista disso, o estudo de caso foi realizado em uma empresa da região do Vale do Paraíba Paulista, definida por acessibilidade, e os instrumentos foram utilizados para abordar profissionais com deficiência, profissionais de recursos humanos participantes no programa de inclusão da empresa estudada, os gestores das equipes de trabalho dos profissionais com deficiência e os pares destes profissionais.

Foi utilizada a abordagem qualitativa, através de entrevista semiestruturada com os profissionais de recursos humanos, os profissionais com deficiência e com os gestores participantes da pesquisa; e questionários para os parceiros de trabalho

dos profissionais com deficiência. O intuito é detalhar o processo de contratação de pessoas com deficiência, bem como o programa de inclusão, dentre outros fatores, pela ótica dos envolvidos no processo.

A escolha pela pesquisa qualitativa deve-se ao fato do tema selecionado estar intimamente ligado a fatores sociais, políticos e técnicos que cercam os seres humanos. Minayo (1995) afirma que na pesquisa qualitativa a compreensão de fenômenos se dá a partir de seu histórico. A pesquisa é vista como a relação entre sujeitos no qual o pesquisador é parte integrante do processo investigativo.

De acordo com Costa e Costa (2009), a abordagem qualitativa se preocupa com a realidade que não pode ser quantificada. Ela trabalha com o subjetivo dos sujeitos, analisando de forma global e não generalizada o comportamento humano. Oliveira (2007) explica ainda que a pesquisa qualitativa é mais adequada quando seu objetivo é compreender o fenômeno e o significado a ele atribuído.

Segundo Denzin e Lincoln (2000 apud OLIVEIRA, 2007), a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem interpretativa e naturalista do objeto de estudo, sendo que o pesquisador busca estudar coisas em seu cenário natural, compreendendo e interpretando os significados que as pessoas atribuem a determinado fenômeno.

Seguindo as indicações de Yin (2005), foi utilizado o método da triangulação, com coleta de dados por meio de condução de entrevistas com diferentes públicos (gestores, profissionais de Recursos Humanos e profissionais com deficiência) e aplicação de questionário (parceiros), possibilitando o entendimento de diferentes visões do tema. Segundo Oliveira (2007), o uso de múltiplos métodos ou triangulação contribui para assegurar uma compreensão em profundidade do fenômeno. Segundo Denzin e Lincoln (2006 apud OLIVEIRA, 2007), contribui também para conferir validade, rigor e fidedignidade à pesquisa qualitativa, uma vez que possibilita a exposição simultânea de realidades múltiplas, permitindo ao pesquisador explorar visões concorrentes do contexto.

3.2 Definição da Unidade de Análise, população e amostra

Este projeto caracteriza-se como estudo de caso, no qual foi estudada uma empresa do Vale do Paraíba Paulista, definida por acessibilidade, que desenvolve Programa de Inclusão de profissionais com deficiência.

A amostra se caracteriza como não probabilística e intencional. De acordo com Marconi e Lakatos (2008) a amostra não probabilística não utiliza aplicação de fórmulas estatísticas e a amostra intencional é o tipo mais comum de amostra não-probabilística, usada quando o pesquisador não se interessa pela “massa”, mas se dirige a elementos específicos ligados ao tema da pesquisa.

A empresa possui 23 profissionais com deficiência, 15 gestores de equipe que possuem um profissional com deficiência, 2 profissionais de Recursos Humanos que coordenam o programa desde seu início e 80 parceiros de trabalho dos profissionais com deficiência.

A amostra foi composta por:

- Dois profissionais da área de Recursos Humanos que participam do programa de inclusão de profissionais com deficiência da empresa;
- Treze profissionais com deficiência, contratados através do programa de inclusão da empresa;
- Nove gestores de equipes que possuem profissionais com deficiência;
- Trinta e um profissionais que trabalham como parceiros dos profissionais com deficiência.

3.3 Instrumentos

Foram utilizados os seguintes instrumentos:

- 1- Entrevista semiestruturada com: profissionais de RH (Apêndice A), profissionais com deficiência (Apêndice B) e Gestores (Apêndice C). A entrevista com os profissionais de Recursos Humanos constituiu-se em 13 perguntas que abordaram o início do programa, o funcionamento do programa atual, o papel do governo, as facilidades e as dificuldades enfrentadas pela empresa. A entrevista com os Gestores possuiu 7

questões abordando a preparação dos mesmos e de suas equipes para a inclusão, as facilidades e dificuldades do processo e os ganhos para a empresa. Para os profissionais com deficiência foram feitas 12 perguntas abordando sua vida com deficiência, a empregabilidade, o preconceito e os aspectos facilitadores e dificultadores da inclusão.

- 2- Questionário (Apêndice D) de perguntas mistas com os parceiros de trabalho dos profissionais com deficiência. O questionário foi composto por 9 perguntas abertas e fechadas abordando o relacionamento com a pessoa com deficiência, o comprometimento e motivação do deficiente com o trabalho e os aspectos facilitadores e dificultadores do processo de inclusão.

Para Yin (2005), a entrevista semiestruturada é aquela em que o entrevistador segue um roteiro de perguntas previamente estabelecido de acordo com os objetivos da pesquisa. Durante a entrevista o entrevistador é livre para fazer perguntas subsequentes, de acordo com a situação e necessidade de explorar e obter maior aprofundamento do tema.

Para Costa e Costa (2009), a entrevista é uma prática discursiva, onde se constroem versões da realidade. Ela permite interação entre pesquisador e entrevistado e captação de reações e atitudes, em especial os sinais não-verbais. Minayo (1995) corrobora com esta ideia afirmando que a entrevista semiestruturada oferece maior flexibilidade ao pesquisador, pois permite intervenções durante seu desenvolvimento. O instrumento permite ainda a coleta de informações objetivas e a captação da subjetividade embutida em valores, atitudes e opiniões.

Para Yin (2005), a entrevista é uma das mais importantes fontes de informações de um estudo de caso, já que elas tratam de questões humanas.

Os instrumentos, que estão nos Apêndices, foram devidamente avaliados quanto à sua adequação antes da aplicação, por meio de pré-teste em quatro pessoas, no qual buscou-se analisar a eficácia e aplicabilidade do instrumento. O pré-teste foi realizado com dois profissionais de RH e dois profissionais com deficiência.

3.4 Procedimento para coleta de dados

O Projeto de pesquisa foi submetido à avaliação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté (Unitau), após aprovação deu-se início a coleta de dados.

A empresa foi contatada via telefone, aceitou a participação na pesquisa e as entrevistas foram agendadas. No dia da realização das entrevistas, a empresa assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido Institucional (modelo em ANEXO B) e os sujeitos da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido Individual (modelo em ANEXO C).

As entrevistas foram realizadas na própria empresa, ou seja, local de trabalho dos entrevistados e foram gravadas para a posterior transcrição na íntegra, ou seja, todas as entrevistas foram redigidas respeitando todas as falas dos sujeitos, sem alterações ou cortes. Só após a transcrição das entrevistas é que se deu o início a análise dos dados.

Os questionários foram entregues aos gestores, que aplicaram a seus subordinados e devolveram para o setor de Recursos Humanos da empresa. Após esta fase, as questões foram submetidas a análise de dados.

3.5 Procedimento para análise de dados

Os dados foram analisados qualitativamente através de ferramentas do método de análise de conteúdo. Para Tadeucci (2001), o método de análise de conteúdo é um método de análise de informações de documentos. Estes documentos podem ser registros de comunicação oral ou textos escritos, dentre outros.

A análise de conteúdo baseia-se na definição precisa dos objetivos da pesquisa. De acordo com Marconi e Lakatos (2008), a análise de conteúdo se divide em: estabelecer unidade de análise, determinar as categorias de análises e selecionar uma amostra do material de análise.

A análise por categorias consiste na segmentação do texto em unidades, seguida de uma classificação dessas unidades em categorias, definidas *a priori* a

partir de uma análise teórica, induzidas pelo próprio texto. Na prática, a classificação por temas representa a variante mais popular dessa técnica (RICHARDSON, 2008).

De acordo com as indicações de Richardson (2008), a análise do conteúdo das entrevistas passou por três etapas:

- A primeira etapa, a **pré-análise**, se constituiu na fase de organização dos discursos dos sujeitos por indicadores de assuntos que fundamentassem a interpretação final. Esses indicadores foram determinados com base no referencial teórico e nos aspectos abordados nos instrumentos (exemplo da pré-análise realizada no APÊNDICE E).
- Na segunda etapa, **categorização**, foram construídas categorias de análise com base nos indicadores levantados pela pré-análise. Cada categoria foi acompanhada por uma lista de elementos relevantes a discussão do tema (exemplo da categorização no APÊNDICE F).
- Na terceira etapa, **interpretação**, foram feitas as inferências e interpretações em referência aos objetivos propostos pela pesquisa e ao referencial teórico que embasou a mesma.

Durante a apresentação dos resultados, os sujeitos foram identificados por números, de acordo com a sequência de realização das entrevistas. Os trechos dos discursos citados ao longo da discussão continham nomes de funcionários da empresa. Estes nomes foram modificados para letras com intuito de garantir a confidencialidade do estudo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O resultado da pesquisa é apresentado e discutido em quatro partes: Profissionais de Recursos Humanos, Gestores, Profissionais com Deficiência e Parceiros de trabalho de Profissionais com Deficiência. Nas três primeiras partes, conforme já mencionado, os resultados foram obtidos através de entrevista e na última parte foram obtidos através de questionário.

Uma vez que, o objetivo da pesquisa foi analisar o Processo de inclusão de Pessoas com Deficiência, buscou-se uma compreensão global e para isso foram investigadas as várias categorias profissionais envolvidas no processo, com intuito de se obter todas as vivências e opiniões sobre o tema.

4.1 Caracterização da empresa

Trata-se de uma empresa do setor químico, com uma planta instalada na região do Vale do Paraíba Paulista, desde 1959, com 12 filiais espalhadas por todo Brasil e presença em 40 países no mundo. A empresa possui uma política de gestão integrada para a América do Sul onde assume o compromisso com o Desenvolvimento Sustentável, Atuação Responsável e a Promoção da Diversidade.

A questão da Diversidade é muito valorizada, em vista disso, a empresa lançou um Guia de Diversidade para os colaboradores. O intuito do Guia é incentivar os funcionários a adotar posturas acolhedoras e inclusivas com respeito mútuo, diálogo aberto e integridade.

Para implementar o conceito da diversidade nos processos de contratação e promoção de profissionais, a empresa constituiu comitês regionais no ano de 2003. A implementação do conceito diversidade possui metas específicas, relacionadas à conscientização dos colaboradores e à inclusão de negros e mulheres, além do cumprimento da legislação de integração de pessoas com deficiência na empresa.

A empresa possui 3.500 colaboradores em todos os sites do Brasil, dos quais 193 possuem deficiência. Na unidade de negócio da empresa, estudada por esta pesquisa, existem 23 profissionais com deficiência.

O Programa de Inclusão de Profissionais com Deficiência, foi implantado no ano de 2005, após intensificação da fiscalização do Ministério do Trabalho. O Programa contou com as seguintes fases: Recrutamento através de parceria com uma Instituição para pessoas com deficiência, Seleção dos candidatos com o perfil mais adequado às vagas disponíveis na empresa, Adaptações físicas na empresa e Sensibilização dos profissionais de Recursos Humanos e liderança.

4.2 Profissionais de Recursos Humanos

4.2.1 Amostra

Foram entrevistados 2 profissionais de Recursos Humanos que participaram da implantação do Programa de Inclusão de profissionais com deficiência. Os dois sujeitos são do sexo feminino, casados, com mais de 30 anos de idade, com pós graduação, 1 sujeito com menos de 10 anos de empresa e 1 sujeito com mais de 10 anos de empresa. Os entrevistados foram identificados como sujeito 1 – RH e sujeito 2 – RH.

4.2.2 Entrevistas

Com relação ao tema “Profissionais de Recursos Humanos” foram construídas quatro categorias, conforme Figura 3: *Programa de Inclusão - Início, Programa de Inclusão – Atual, Lei de Cotas e Empresa x Programa de Inclusão.*



Figura 3 – Categorização Entrevistas Profissionais de Recursos Humanos

1ª CATEGORIA – PROGRAMA DE INCLUSÃO - INÍCIO

Nesta categoria foram abordados aspectos do início do Programa de Inclusão da empresa, as dificuldades enfrentadas e como a empresa se preparou para incluir profissionais com deficiência em suas equipes de trabalho. Com base nos resultados da entrevistas alguns elementos foram identificados: Início do programa, Preparação das equipes de trabalho, Adaptações realizadas, Mudança de requisitos das vagas e Exclusão de algumas deficiências.

Sobre o **Início do programa**, o sujeito 1 - RH afirmou que a empresa só criou e implantou o Programa de Inclusão após exigência do Ministério do Trabalho. Antes da implantação do Programa, apesar de destinar vagas para pessoas com deficiência, a empresa não conseguia contratar e por consequência não cumpria a legislação vigente.

Sujeito 1 - RH: "[...] Bom, a gente já vinha com o processo de inclusão de deficientes desde 2000, quando se firmou o primeiro TAC com o Ministério Público do Trabalho. De 2000 até 2004 foi mais um processo de cumprimento de cumprimento do TAC e renovação desse TAC com o delegado do Ministério, mas sem ter efetivamente o processo de inclusão aqui dentro da empresa. O programa começou mesmo em 2005 e a grande dificuldade encontrada era que não encontrávamos deficientes no mercado de trabalho e as nossas fontes de busca na época eram mais restritas, até

que chegou o momento próprio. Aí o Ministério Público disse “não, agora não dá mais”. E aí em 2005 a gente fez um projeto efetivo de inclusão.[...]”

Este resultado confirma a ideia de que, apesar dos questionamentos quanto à eficácia da lei, foi a obrigação legal que proporcionou a abertura do mercado de trabalho para os profissionais com deficiência. Bergamo Junior (2009) reforça essa tese afirmando que, somente após a efetiva fiscalização ao cumprimento da “Lei de Cotas”, as empresas passaram a contratar e a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho tornou-se relevante no Brasil.

A Lei nº 8.213, conhecida como a “Lei de Cotas”, foi criada em 1991. Entretanto a empresa pesquisada só implantou seu Programa de Inclusão em 2005, mais de dez anos após a instituição da Lei. Este fato é explicado por Oliveira (2008) que afirma que a aplicação efetiva da Lei só começou em 2005 quando a Delegacia Regional do Trabalho deu um prazo de 120 dias para que as empresas regularizassem sua situação, cumprindo então sua cota.

Bergamo Junior (2009) reitera ainda que até o ano de 2004 não houve contratação de pessoas com deficiência em decorrência da fiscalização ao não cumprimento da lei.

Até 2004 o TAC foi uma alternativa para empresas que não conseguiam cumprir sua cota. De acordo com Oliveira (2008), o termo de ajustamento e conduta é uma estratégia legal que dá a empresa um prazo de dois anos para o cumprimento da lei, tempo esse necessário para que a empresa possa se preparar para realizar a contratação dos profissionais com deficiência.

Essa questão do TAC e das dificuldades de fiscalização da Lei no período anterior ao ano de 2004 ficou evidente no discurso abaixo:

Sujeito 2 - RH: “[...] Nós sempre fizemos o TAC, que é o termo de ajustamento de conduta. Então, já tinha essa negociação da empresa e a cada dois anos esse TAC era renovado e então, a fiscalização em si a gente não recebia, porque a gente apresentava os TACs. Então, todas vagas a gente montava o TAC e mandava pra três instituições, que era o Ministério do Trabalho, o DRT e eu não me lembro qual era o terceiro. Então, sempre a gente apresentava assim “estamos com a vaga aberta” e a gente divulgava as vagas no intuito de receber candidatos. E aí, na verdade, com o tempo que eu mandava os TACs, eu resolvi ligar pra instituição e falar “mais eu sempre mando, o Sr. não tem candidato?”. Eles nem olhavam o papel que a gente mandava. Então...assim, o negócio foi bem

engatinhando. Eu dizia “olha, se eu to mandando pra vocês é pra me ajudar, se vocês têm pessoas com deficiência, e eles respondiam “nossa eu nunca li esse papel que você mandou, não sei nem porque serve”. E assim, uma instituição que muda de pessoas trabalhando freqüentemente. Então, hoje você manda pra fulana, daqui três meses não era mais essa fulana. A gente fazia relatórios com todas as vagas divulgadas e arquivava toda essa documentação enviada pra outras instituições, mas assim, sem resultado nenhum [...].”

Após a exigência do Ministério do Trabalho, a empresa deu o primeiro passo para implantação do Programa de Inclusão que foi a capacitação da equipe de Recursos Humanos e a **Preparação das equipes de trabalho**.

Sujeito 1 - RH: “[...] Pra esse programa, a primeira etapa que nós fizemos foi capacitar a equipe de recursos humanos para entender o tema de inclusão de deficientes, porque antes havia um TAC firmado com o Ministério do Trabalho, mas era algo muito corporativo, ou seja, não se desenvolvia aqui na localidade, né? A partir do momento que a gente decidiu incluir aqui na empresa, a equipe de RH foi fazer uma capacitação sobre como que entrevista e onde se busca. A consultoria de RH também foi fazer capacitação, porque era um tema muito novo. Então, a partir daí, a gente teve o processo de entendimento do que era o cenário da deficiência no Brasil, na região do Vale do Paraíba, pra aí sim, fazer um projeto dedicado pra unidade Guaratinguetá [...].”

A preparação da empresa para a contratação de pessoas com deficiência começa pela sensibilização da área de Recursos Humanos, dos funcionários e dos gestores sobre a importância da inclusão. De acordo com Barbosa-Gomes e Carvalho (2008), o treinamento dos profissionais da área de gestão de pessoas para recrutamento e seleção, atuação estratégica e *benchmarking* tem o objetivo de tornar a inclusão um processo natural, ético e parte da cultura da empresa.

Para Pastore (2000) a empresa deve contratar formalmente não só para cumprir a lei, mas se estruturar em um programa de recrutamento, seleção e desenvolvimento de pessoas com deficiência. Ainda segundo o autor, as atribuições do profissional com deficiência devem ser claras e definidas e para desenvolvê-las o profissional precisa receber um treinamento adequado para, a partir disso, assumir suas responsabilidades e mostrar sua capacidade contributiva para o processo produtivo da empresa.

O discurso do sujeito a seguir demonstra a resistência dos gestores da empresa, quanto à inclusão de um profissional com deficiência na equipe de trabalho, no primeiro momento, quando a empresa ainda não havia realizado o trabalho de sensibilização.

Sujeito 1 - RH: “[...] Quando a gente começou a fazer o projeto efetivamente, tinha que partir para o processo de sensibilização dos nossos internos que são os gerentes. E o que acontecia? Ninguém imagina de colocar um deficiente na equipe. A coisa era “não, não pode”, “não, aqui não tem condição”, tinha muita resistência [...]”

Para a preparação dos funcionários e gestores o objetivo é a informação sobre todos os aspectos ligados à convivência com uma pessoa com deficiência. De acordo com Barbosa-Gomes e Carvalho (2008), o preconceito, a discriminação e a exclusão são frutos da desinformação, em vista disso a empresa precisa sensibilizar os funcionários através de palestras e vivências relativas ao tema com intuito de esclarecer conceitos, ampliar horizontes e garantir aos profissionais com deficiência o reconhecimento como cidadãos e profissionais capazes.

Para Carreira (1999) o investimento na formação de líderes para entender a diversidade, dissipa suas mentes. Falar abertamente sobre o tema, discutir os conceitos e buscar respostas para questionamentos, esclarece ideias equivocadas sobre as deficiências. Para Ribeiro e Ribeiro (2008), um processo efetivo de gestão da diversidade necessita de avaliação crítica e contínua, além da busca constante por informações e conhecimentos relativos ao tema.

No caso da empresa estudada a sensibilização ocorreu apenas em nível de liderança, não tendo se estendido às equipes de trabalho.

Sujeito 1 - RH: “[...] E qual foi a sensibilização após a resistência? Primeiro foi conversar líder a líder, abrindo a cabeça deles sobre quais postos de trabalho caberia um deficiente e que tipo de deficiente. Pra isso a gente contou com uma parceria com o Instituto Sorrir de São José dos Campos, que veio pra cá, primeiro, pra dar o *workshop* efetivo para a liderança sobre deficiência, sobre tipos de deficiência e como trabalhar a questão da inclusão. Aí depois, mapeamos possíveis postos de trabalho [...]”.

Sujeito 2 - RH: “[...] Comportamental a gente fez treinamento, principalmente com os gestores, os líderes assim, os supervisores pra cima, pra receber

principalmente os auditivos, porque aí a gente tinha que ter uma comunicação. [...].”

A falta desta conscientização pode gerar problemas de relacionamento na equipe, originados pela nova realidade de trabalho que a inclusão traz para dentro da organização. De acordo com Gil (2002), a conscientização da equipe de que cada um tem seu valor pessoal e profissional dentro do processo de inclusão, melhora o relacionamento interpessoal, o respeito às diferenças e aos limites individuais de cada participante da equipe.

Em paralelo com as atividades de sensibilização a empresa pesquisada buscou outras alternativas para suprir suas necessidades de contratação.

Sujeito 1 - RH: “[...] a gente foi no mercado buscar os deficientes, porque a gente não tinha um banco de currículos de deficientes, então, o que a gente fez foi um cadastramento na cidade de Guará e Lorena, através de duas entidades que nos apoiaram, dando espaço, nós divulgamos no rádio, em associação de bairro, nas igrejas, nós movimentamos setenta entidades em Guará e Lorena pra verem que a empresa estaria promovendo um cadastramento de deficientes e foi o primeiro ponto. A partir daí, a gente colocou profissionais no Instituto Sorrir pra cadastrar os deficientes em duas semanas, e a partir desse ponto, a gente começou a chamar as pessoas pra fazer entrevistas, foi um processo seletivo normal, não tinha preferência por a, b ou c, né?”

Sujeito 2 - RH: “[...] Mas tudo começou com um portador com deficiência que nós contratamos um cadeirante que veio da universidade. A nossa idéia foi “você vai nos ajudar a começar” e então, tinha a diferença que ele era portador e então, ele mesmo começou a fazer essa pesquisa, começou a entrar em contato com algumas empresas, ele fez o trabalho junto com a gente no Instituto Sorrir de cadastros de pessoas com deficiências. Então, tudo começou com essa contratação [...].”

De acordo com os sujeitos, o processo de recrutamento e seleção dos profissionais com deficiência, bem como a sensibilização interna da empresa para receber estes profissionais teve o apoio da Instituição. Foi através desta parceria que a empresa teve o entendimento do tema e buscou por esses profissionais no mercado. Este fato confirma a ideia de que, a parceria entre empresa e entidade de apoio à pessoa com deficiência se constitui em uma boa alternativa no momento da contratação destes profissionais. De acordo com MTE (2007) o ideal seria que as empresas buscassem apoio em entidades ou escolas de pessoas com deficiência,

pois as mesmas possuem um grande acúmulo de conhecimento sobre o assunto e podem se constituir em importantes parceiras neste processo.

Pastore (2000) também enfatizou esta idéia afirmando que as instituições conhecem melhor os problemas e informações úteis sobre as limitações e potencialidades da pessoa com deficiência, com isso podem contribuir no processo de aceitação e integração deles no mercado de trabalho.

Portanto, pode-se perceber que o processo de inclusão deve acontecer de forma multilateral, contando com iniciativas de empresas, governo e comunidade. Para Oliveira (2008), o processo de inclusão envolve família, escola, empresas e a própria pessoa com deficiência, portanto, é um processo que necessita não só de um bom planejamento como também de ações conjuntas para que os movimentos não sejam isolados e os resultados somente parciais.

Ainda sobre o início do programa, o próximo passo dado pela empresa foi as **Adaptações realizadas** no ambiente de trabalho.

Sujeito 1 - RH: “[...] foi a questão da acessibilidade. [...] Então, rampa, banheiro adaptado, identificação em escadas, elevadores, essas foram as primeiras adaptações estrutural e envolveu a área de recursos humanos, segurança industrial e engenharia [...]”

Sujeito 2 - RH: “[...] mas a questão de alarme, pro deficiente, de repente, ver que está acontecendo alguma emergência, né? E nós tivemos, com esse cadeirante, algumas mudanças de restaurante, aí sim a empresa começou a se preocupar mais com o banheiro. Antes só tinha um banheiro que ele podia utilizar, hoje quase todos da proximidade ele pode utilizar a rampa, né? Agora, realmente, ele não tem acesso nas produções, aí não, mas o que é uma área comum, a gente já tem essa adaptação, sim.[...]”

O discurso dos sujeitos sobre a preocupação da empresa com a acessibilidade, demonstra a iniciativa da empresa em se preparar não só quanto à mudança de valores, percepções e preconceitos, mas também na transposição das barreiras físicas no ambiente de trabalho. IBDD (2008) reafirma esta preocupação, apontando que os ambientes acessíveis das empresas garantem mais do que o direito de ir e vir da pessoa com deficiência, mas elevam a produtividade, pois cria infra-estrutura para que eles realizem o trabalho com competência.

Carvalho-Freitas e Marques (2008) também reforçam esta ideia complementando que as modificações devem ser desenvolvidas de acordo com a

necessidade da pessoa com deficiência, com o tipo de negócio e sob medida para cada empresa. Os autores afirmam ainda que as adaptações devem ser definidas e realizadas em conjunto pelas áreas de Medicina e Segurança no Trabalho, Recursos Humanos e os profissionais com deficiência da empresa.

Outro elemento observado sobre o início do Programa de inclusão na empresa estudada, foi a realização de **Mudança nos requisitos para as vagas**.

Sujeito 1 - RH: “[...] A gente teve que colocar pra liderança que “não tem profissional deficiente perfeito”, porque a grande maioria não teve a oportunidade de trabalho lá fora, essa é a realidade. Então, a gente conseguiu ir sensibilizando a liderança que a gente precisava abrir mão da escolaridade, precisava abrir mão da experiência anterior, precisava colocá-los em atividades iniciantes. [...]”

Sujeito 2 - RH: “[...] Aí que começou a contratação, então, a gente começou meio assim no conta-gotas, tinha área que contratava mais, tinha área que, na verdade, ninguém queria, né? Lógico, as pessoas que se apresentam e não tem escolaridade e experiência, a área não quer, né? [...] O que aconteceu...quando a gente contratou, uma das condições da gente conseguir de cumprir a cota, foi diminuir o número de requisitos, porque, assim, segundo grau completo?Esquece, porque não tem. O X, quando ele veio, ele tinha trinta e sete anos e tava cursando uma faculdade, o que é raridade. A gente até conversou com ele por isso, ele veio porque estava fazendo faculdade. E depois que a gente completou a nossa cota, aqueles que entraram sem o nível de escolaridade exigido, a gente fez um cursinho de formação pra essas pessoas, como um supletivo e então, muitos conseguiram concluir o ensino fundamental e depois, fizeram um cursinho de química, noções básicas de química, porque eles trabalham em uma indústria química [...]”

A mudança dos requisitos das vagas realizada pela empresa comprova a dificuldade encontrada pelas organizações de contratar profissionais com deficiência que possuam adequado nível de escolaridade. De acordo com Tanaka e Manzini (2005), a maior parte das empresas alega que problemas de escolaridade e de inadequação de programas de treinamento são impedimentos para contratação.

Entretanto o discurso dos sujeitos externalizam também, a busca da empresa por alternativas de contratação mesmo diante de barreiras. É válido frisar que a empresa assumiu o problema da baixa qualificação dos profissionais contratados, e deu a eles a oportunidade de estudar. Pastore (2000) concorda com essa busca de alternativas, para ele as empresas terão que se envolver em programas de

qualificação tanto para funcionários com deficiência que já atuam na empresa, como para formação de mão-de-obra qualificada para futuras contratações.

Outro fator a se observar é que com a mudança de requisitos das vagas, as empresas enfrentam o desafio de encontrar o trabalho certo para a pessoa certa. Sobre este assunto, Pastore (2000) também orienta que as empresas precisam definir seus limites de tolerância para com os profissionais com deficiência que serão contratados; a adaptação deve ocorrer de maneira bilateral.

Cabe ressaltar ainda, que foi adotado como critério para o recrutamento e seleção dos profissionais a **Exclusão de algumas deficiências**.

Sujeito 1 - RH: “[...] Outro ponto que, para nós, dificultaria...nós fizemos outros corte, os deficientes visuais, não, porque a maioria das nossas plantas, o acesso é através de escadas e então, a gente achou que poderíamos ter um pouco mais de dificuldade. E o outro, era o deficiente mental, porque a gente não enxergava o trabalho em que esse tipo de deficiente poderia estar incluído. Então, a gente pegou deficiente físico e auditivo, foram o nosso foco.[...]”

Sujeito 2 - RH: “[...] A gente excluiu deficiente mental pela dificuldade de aprendizagem em alguns momentos, e nós não tínhamos o preparo pra lidar com eles, o deficiente visual a gente não convocou também, nenhum pra entrevista. Primeiro, pela estrutura da empresa, porque a gente imaginou que aí sim a questão de adaptação seria difícil, mas assim, auditivo e físico, a gente trabalhou com quase todos os níveis. A gente tem deficiente físico bem leve, até o deficiente físico como um cadeirante, por exemplo [...]”

Sobre a escolha de determinadas deficiências, pode-se observar duas vertentes: a primeira é a discriminação das demais deficiências, consideradas mais severas e de maiores dificuldades de inclusão; segundo, a avaliação da empresa quanto ao seu negócio e ao risco e insegurança que certos tipos de deficiência poderiam causar em seu processo produtivo.

Sobre a primeira vertente, Carreira (1999) afirma que algumas empresas buscam deficiências e não profissionais, tendo em vista que é mais prático ter uma deficiência que se adapte ao seu ambiente do que realizar modificações arquitetônicas para contratar um profissional com deficiência. MTE (2007) corrobora com esta afirmação enfatizando a restrição causada pela correlação de algumas deficiências a certos tipos de tarefas, pois esta situação impede de vivenciar as potencialidades e o desempenho profissional destas pessoas.

Com relação à segunda vertente, é válido frizar o esforço da empresa em: encontrar alternativas de inclusão em meio à complexidade do processo e analisar condições arquitetônicas e de segurança antes de contratar profissionais com deficiência. Entretanto, somente justificar a não contratação pelo tipo de deficiência se constitui em uma ação contrária à ideia de inclusão, ideia essa que não especifica o tipo da deficiência, mas abrange todas elas. De acordo com Sasaki (2006), inclusão social é um processo onde a sociedade se adapta para incluir pessoas com deficiência, para que elas possam ter condições de assumir seu papel na sociedade.

Todavia, cabe ressaltar que Cestari (2002) afirma que a inclusão de profissionais com deficiência mental, deficiências múltiplas e autismo ainda se constitui em uma ideia muito recente, com poucos estudos na área e ainda pouco aceita pelas organizações.

2º CATEGORIA – PROGRAMA DE INCLUSÃO – ATUAL

Nesta categoria foram abordados aspectos atuais do programa de inclusão e quais são as medidas da empresa quanto à retenção dos profissionais com deficiência na organização. Com base nos resultados das entrevistas dois elementos foram listados: Funcionamento do programa atual e Áreas de atuação do profissional com deficiência.

Sobre o **Funcionamento do Programa atual**, é válido ressaltar que a empresa estudada não realiza nenhum tipo de acompanhamento do profissional com deficiência no período pós inclusão.

Sujeito 1 - RH: “[...] O programa de contratação...se deu o maior número em 2005,2006, que foi o maior volume, bem no início, onde a gente tinha vinte e três vagas em aberto e nós completamos o nosso quadro. Hoje, o nosso quadro está equilibrado então, a gente tem deficientes da cota antiga e da cota atual. E de lá pra cá, o que a gente faz é assim: não tem um processo de acompanhamento estruturado com o deficiente pra ver se ele está bem incluído ou não. Eu acho que a gente conseguiu trabalhar bem essa questão do momento da entrada dele, deixando claro pra liderança, para o time de trabalho que eles não deveriam ser tratados diferentes. Então assim, eles são profissionais normais que, talvez, não tivessem tido uma oportunidade em sua vida, pela dificuldade, mas que eles veriam estabelecer metas, ter um corpo de trabalho definido, e serem cobrados. Então, a verbalização foi muito clara, que a gente ia aceitar os limites, mas também íamos estar colocando-os em atividades que sejam adequadas pra

esses limites que eles tenham. Então, depois de um processo de acompanhamento, pra fazer reuniões, por exemplo, seja com a liderança ou com eles pra saber como está esse clima “de se sentir incluído”, não faz parte do nosso projeto. Claro que houveram algumas situações que a gente teve que interferir, né? Uma não adaptação, com o processo de desligamento por baixa performance, uma tentativa de reaproveitamento, porque não deu certo em uma área e foi tentar em outra área. Aí sim, aí teve interferência com o RH e junto com a liderança do próprio deficiente. Eu acho que foi até por conta da empresa trabalhar com a inclusão e não com a segregação, né? Eles tiveram um acompanhamento como os outros funcionários com avaliação de desempenho anual.[...]”

Sujeito 2 - RH: “[...] Hoje, a gente já tem um programa mais estruturado [...] mas assim, na verdade, a gente não tem uma continuidade, principalmente com eles, né? A gente fez esse trabalho de preparação pra que eles pudessem atender a demanda aqui da empresa, mas hoje, se você me perguntar se eu chamo essa pessoa pra algum acompanhamento, não. É muito o que a área nos passa de informação, a gente teve caso de substituições de pessoas que realmente, não conseguiram se adaptar, porque é uma realidade totalmente diferente do que vivia, mas a grande maioria permaneceu. Quando há procura no RH, a gente auxilia no necessário, né? Mas a gente não tem assim, uma reunião de acompanhamento com eles, não [...]”

De acordo com MTE (2007) é importante que a empresa desenvolva um processo de acompanhamento do empregado com deficiência visando à sua integração com os colegas de trabalho e chefia e sua adaptação às tarefas de trabalho. Para tal, tanto empregado como chefia devem ser questionados a respeito das questões suscitadas com o ingresso do novo empregado (MTE, 2007). Pastore (2000) também concorda com esta ideia e complementa que nos primeiros meses tanto profissional com deficiência como equipe passam por um processo de aprendizagem e reaprendizagem durante a convivência.

Foi relatado que a empresa estudada não possui esse acompanhamento do processo de inclusão após a inserção do profissional com deficiência na equipe. Aspectos como interação da equipe, possíveis problemas de relacionamento e de adequação às tarefas não são monitoradas pela empresa, ficando sob responsabilidade do gestor a condução do processo.

Em contrapartida, o sujeito 1 - RH declarou que a questão da igualdade no estabelecimento de metas e na definição das responsabilidades foi muito bem estruturado pela empresa. O tratamento de igualdade entre profissionais com e sem deficiência inibe posturas paternalistas dentro da equipe e deixa claro ao profissional, que a contratação não resultou da benevolência e sim de competência

profissional. Daufemback (2008) afirma que a empresa precisa defender a equidade em todos os momentos, o critério para tomada de decisão deve ser a igualdade de oportunidades e condições para todos os colaboradores sem distinção.

Para Pastore (2000) deve existir entendimento pelo lado da liderança das limitações do profissional com deficiência, mas deve existir também do lado dos profissionais com deficiência a consciência de seus direitos e, sobretudo, de seus deveres na empresa.

O discurso do sujeito 2 - RH reafirma a ideia dos autores.

Sujeito 2 - RH: “[...] Então, uma premissa da empresa foi que a gente não trabalhasse assim, poderíamos não ter a qualificação até o momento, mas eles seriam qualificados, eles teriam a cobrança como qualquer outro funcionário, e eles contam aqui, na produção mesmo. Eles são avaliados como qualquer funcionário, e isso foi uma dificuldade no começo. Algumas pessoas, realmente não se enquadravam, eles achavam que tinham alguma estabilidade, mas eles não têm. Então, quem rende, quem tem o desempenho necessário, continua, quem não tem...alguns casos, a gente teve que substituir mesmo [...]”

Quanto às **Áreas de atuação dos profissionais com deficiência**, a empresa possui profissionais com deficiência em níveis operacionais e administrativos.

Sujeito 1 - RH: “[...] Hoje eles estão distribuídos em todos os cargos. [...]”
Sujeito 2 - RH: “[...] Exatamente, uma das coisas que a gente não quis fazer, que na pesquisa inicial o X detectou é assim, tinham empresas que tinham áreas de expediente. Então, por exemplo, portaria era uma área que só tinha deficiente ou o xerox era uma área que só tinha pessoas deficientes, e a empresa não quis isso, não quis segmentar áreas pra contratação de deficientes, a gente quis colocar pessoas nas diversas áreas.. então, por exemplo, hoje, nós temos o X que está numa área de legalização, porque é uma área administrativa. Nós temos muitas pessoas em área de produção e em diferentes produções. Mas assim, não foi feito esse pensamento de contratar pra uma área específica, não, à medida que gente encontrava pessoas que a gente achava que dava certo, aí já colocava. Claro, se você falar assim “tem engenheiro?”, a gente não conseguiu ainda, mas a gente buscou. Aliás, eu tenho vagas aqui que eles falam “se você conseguir um deficiente que seja engenheiro, eu quero”. A gente tem técnico, tem pessoas na área de produção que tem curso técnico [...]”

Não há segregação, segundo os sujeitos, de pessoas com deficiência por setores da empresa. Os profissionais são enquadrados de acordo com as vagas disponíveis e o perfil de cada profissional. Segundo Carvalho-Freitas e Marques

(2008), as práticas de gestão que segregam as pessoas com deficiência a setores específicos da empresa ou em funções menos valorizadas, contribuem para a marginalização desses indivíduos. E de acordo com Siqueira e Oliveira-Simões (2008), esta atitude pode provocar doenças, desequilíbrio psicológico ou ainda a perda do significado do trabalho.

Contudo, percebe-se que a empresa não possui profissionais com deficiência em cargos de maior visibilidade e com grandes responsabilidades, como é o caso dos cargos de liderança. De acordo com sujeito 1 - RH, apesar dos profissionais com deficiência serem avaliados como os demais funcionários, não existe na empresa um monitoramento ou mesmo um plano de carreira específico para estes profissionais.

Sujeito 1 - RH: “[...] Eu acho que, apesar deles terem o processo de avaliação de desempenho anual como qualquer um dos nossos funcionários, eu acho que, talvez, na perspectiva do recursos humanos, seria que o RH teria que se aproximar um pouco mais da liderança para discutir restrições e desenvolvimento desses deficientes. Eu acho que isso é uma coisa que eu vejo também no mercado, né? Se ele entrou auxiliar de produção, como ele vai se desenvolver? Uma coisa é ele ter limitações, restrições físicas outra coisa é ele ter uma boa *performance*. Mesmo com as restrições ele tem a capacidade de desenvolvimento e então, porque eu promovo fulano e não promovo ele, entendeu? Então, eu acho que é um tipo de discurso que dá para o RH ter com a liderança. O RH teria que questionar os líderes que já tem um funcionário deficiente há alguns anos, será que ele já não está pronto para o posto seguinte? Eu acho que nesse ponto, a gente ainda peca. E no ponto de vista da liderança, ouvir um pouco mais o funcionário para saber o que ele almeja. Eu não sei, às vezes, a nossa liderança está pensando se essa pessoa tem anseios, se ela quer crescer, também quer se desenvolver e almeja novos desafios. Eu acho que isso é um tipo de discussão que a gente não fez e a gente deveria pensar nisso [...]”.

Esta questão da falta do plano de carreira para os profissionais com deficiência também está atrelada ao fato da empresa não possuir um acompanhamento dos profissionais após a inclusão, conforme mencionado anteriormente. O acompanhamento, além de aproximar o Recursos Humanos da liderança, possibilitaria a revisão de critérios utilizados para promoção de profissionais na organização.

3ª CATEGORIA – LEI DE COTAS

Nesta categoria foram abordados aspectos sobre a Lei nº 8.213/91, conhecida como a “Lei de Cotas” e a participação do governo no processo de inclusão. Com base nos resultados das entrevistas dois elementos foram listados: Cumprimento da Lei e a Participação do Governo.

Sobre o **Cumprimento a Lei**, a empresa cumpre a cota desde a implantação do Programa de Inclusão em 2005.

Sujeito 1 - RH: “[...] E a gente trabalhou com uma condição de não criar novas vagas, toda a vaga que abrisse em virtude de substituição, por desligamento ou por aposentadoria seria preenchida por um deficiente naquela área. Outro ponto que a gente fez foi que nós aplicamos a lei de cota de 5% para todos os nossos negócios então, não teve um que foi privilegiado ou dificultado. Se na unidade dele, ele tinha cem funcionários, 5% dos cem funcionários seriam deficientes. Hoje, a gente tem mais de três mil e quinhentos funcionários espalhados pelo Brasil e nós aplicamos esse critério de 5% para todas as localidades, de forma que, nenhuma localidade, fosse prejudicada. Então, todos têm que contribuir com 5%. E a gente aplicou isso a cada unidade de negócio. Então, aqui a gente tem dez unidades produtivas, cada um tinha que ter a sua parcela de 5%. As unidades funcionais, que são as áreas de serviço, também contribuíram com 5% [...]”

Sujeito 2 - RH: “[...] Até que chegou o momento que o TAC teve que deixar de existir, e aí foi onde a gente teve a obrigatoriedade de cumprir a cota, né? (...) Nós fizemos também um levantamento com algumas pessoas aqui dentro que já tinha alguma perda auditiva, mas que não tava dentro da legislação, que falava que tinha que ser dos dois ouvidos. Mas eles já estavam aqui dentro então e faziam parte da cota antiga, eles acabaram sendo considerados para cumprimento de cota [...]”

Cabe ressaltar que a empresa adotou uma política de cota interna de 5% para cada negócio da organização, o que permitiu que a empresa se garantisse sempre dentro dos limites legais. Entretanto, antes da implantação do Programa a empresa se valia do TAC para justificar o não cumprimento da Lei.

Percebe-se então que a empresa tomou a atitude inclusiva a fim de evitar as medidas punitivas da Lei. Este fato reforça a falta de caráter educativo da legislação vigente. Barbosa-Gomes e Carvalho (2008) corroboram afirmando que é mais fácil punir do que educar e que as ações educativas já se encontram presentes nas ações de muitos profissionais, que realizam a fiscalização nas empresas, mas ainda é preciso que esta iniciativa se torne padrão e não apenas uma atitude alternada.

Outro fator interessante a se observar sobre a “Lei de Cotas” é que ela gerou uma grande disputa entre as empresas por profissionais com deficiência, em especial por aqueles que possuem qualificação. Este fator reforça mais uma vez, conforme já discutido anteriormente, a idéia de que a “Lei de Cotas” abriu o mercado de trabalho para os profissionais com deficiência. Este fato foi relatado abaixo:

Sujeito 1 - RH: “[...] E uma outra coisa que eu tenho pra falar que acontece muito no Vale do Paraíba é que assim, como as empresas de 2005 pra cá, caíram num “boom” de ter que preencher suas cotas, por uma pressão do vencimento do TAC, então, é uma barganha. Nós tivemos aqui funcionários que pediram a conta, porque em outra empresa ganha mais, e aqui a gente não tem essa política de cobrir salário para segurar as pessoas [...]”

Sobre a **Participação do governo**, os entrevistados apontaram para um envolvimento quase nulo.

Sujeito 1 - RH: “[...] Olhando no prisma da empresa, eu acho, que a atuação do governo é uma atuação um tanto baixa, né? Eles usam mecanismos da Delegacia Regional pra fiscalização e aqui, a empresa, nunca foi fiscalizada pela DRT, nunca teve uma diligência para ver se agente está cobrindo ou não a lei de cota. O nosso compromisso, como era o TAC, diretamente com o MPT, nós tivemos que reportar isso semestralmente. Quando atingíamos a cota, nós continuamos reportando e, a cada seis meses, uma advogada da empresa juntamente com um representante legal da área de RH vai até Campinas para apresentar o status. Isso faz com que a equipe de RH inteira no Brasil fique monitorando essa cota para que tenha equilíbrio. Então, se um sai, a gente tem que repor com outro, com urgência pra gente não ter perda nesse número que, hoje, é alto, estamos falando mais de duzentas pessoas. Mas eles em si, eu não vi nenhuma atuação direta seja no processo ou de colaboração educativa para com a empresa, por exemplo. O que eu vejo, para outras empresas que ainda sofrem com a influência do DRT, tem a fiscalização [...]”

Sujeito 2 - RH: “[...] Olha, com base no que a gente viu, o governo não tem envolvimento. Nós chegamos ao ponto, nesse primeiro momento que a gente convocou um grande número de candidatos, ele vinham com as mães, com os irmãos, eles simplesmente eram considerados pessoas fechadas em casa, que recebiam benefício do governo, um valor baixíssimo pra que eles pudessem se manter, e a família vivia, muitas vezes, com base nesse benefício, né? Mas não tem escolas, não tinha condição mínima pra essa escola. Não porque não tenha escola, primeiro que nem os professores sabiam lidar com deficientes auditivos, não tinha esse preparo. Hoje, você tem alguns professores nas escolas públicas que tem o curso de libras, mas, na época que ele fez, era precário. Mas há cinco, quatro anos atrás, isso não existia, das mães chegarem ao ponto de falar “olha, meu filho não vai sair de casa, porque ele é deficiente, porque ele não consegue pegar o ônibus, porque ele mora na roça..”. Então assim, não tem estrutura nenhuma, né? Por isso até que a gente chegou ao ponto da gente falar “como é que você vai querer uma pessoa com o segundo grau completo?”. Não dá, né? E foi muito difícil da gente conseguir, nós tivemos pessoas aqui

que ficavam fechadas em casa, que não tinham contato com pessoas, que no dia da entrevista era um dia nervoso pra eles, eles ficavam muito preocupados e a mãe era aquela super protetora.[...]"

Os resultados atestam que as empresas não contam com a colaboração do governo no que tange a ações e estímulos para que a inclusão se realize. A participação governamental se resume na criação de Leis com garantias e direitos, mas até mesmo a fiscalização destas Leis se constitui em um processo falho. Lobato (2009) enfatiza esta questão afirmando que a legislação é um marco do importante avanço jurídico do tema, contudo ela não resultou em ações que revertam a exclusão atual, tendo em vista que as pessoas com deficiência continuam encontrando barreiras, como a falta de profissionalização e de acessibilidade.

De acordo com a IBDD (2008) a legislação vigente (Lei nº 9.394/96 – Lei de diretrizes e bases da educação) garante a educação para o trabalho, com condições especiais para aqueles que tiverem maiores dificuldades de inclusão no mercado de trabalho. Entretanto em muitos aspectos o governo não cumpre seu papel, como é o caso da falta de educação e de políticas sociais que auxiliem empresas e profissionais com deficiência no processo de inclusão.

Pastore (2000) também afirma que a baixa participação dos profissionais com deficiência no mercado de trabalho não é um problema só de Leis ou de fiscalização, mas sim da falta de ações, instituições e estímulos para a qualificação, habilitação e reabilitação destes profissionais para inserção no mercado.

Como consequência deste processo, muitas pessoas com deficiência estão segregadas ao convívio familiar. Para Pastore (2000), a superproteção da família tende a isolá-los do mundo, uma atitude proveniente do medo do sofrimento, do medo de que a pessoa com deficiência não se adapte às novas condições de vida e principalmente medo de seus próprios preconceitos. Este fato ficou comprovado no discurso do sujeito 2 - RH, que atestou para os problemas de proteção familiar enfrentado pelas empresas. Para Batista e França (2007) tanto na família, como na escola, no trabalho, na comunidade em geral, a igualdade de oportunidades e respeito às diferenças deve prevalecer. A família, fazendo parte deste processo, constitui-se como elemento essencial na promoção e garantia desse direito, atuando

diretamente com a pessoa com deficiência e exigindo junto à sociedade a implantação de políticas eficazes na promoção do bem-estar de todos.

Ainda de acordo com Batista e França (2007), as fases vivenciadas pelas famílias que possuem uma pessoa com deficiência em seu meio, passam pela negação, adaptação e aceitação. Em todas essas fases a postura de superproteção é evidenciada, entretanto no momento da aceitação ela tende a diminuir.

Sobre o recebimento do benefício do governo (LOAS), o discurso do sujeito 2 - RH também reafirma a ideia de que o benefício estimula o afastamento da pessoa com deficiência do mercado de trabalho, pois as barreiras são grandes e a família prefere a manutenção dos mesmos na segurança do convívio familiar. (SILVA, 2007)

No discurso do sujeito abaixo, percebe-se mais uma vez a influência familiar e a afirmação das ideias dos autores.

Sujeito 2 - RH: “[...] Nós temos casos até hoje assim, de mães que ligam pra falar pelo filho. E uma outra coisa é assim, quando você fazia a contratação da pessoa, a mãe ligava pra saber o salário, aliás, foi uma surpresa muito grande pra ele quando a gente falou o salário da base, eles nunca viram nada igual, né? Eu falei pra ela “seu filho vai ganhar mil e oitocentos reais pra ser operador de produção”. E ela disse “mas ele é deficiente”. Aí eu expliquei pra ela que aqui pra gente não tem diferença, porque ele é deficiente. Algumas empresas tinham essa mentalidade, “ah vamos fazer qualquer coisa, vamos colocar o cara aí dentro só pra cumprir a cota”. Tinha até diferença de salário, porque a gente fez essa pesquisa. Tinha empresa que, só pra cumprir, abria a porta e colocava lá dentro dez e não importava o que eles estavam fazendo. Eles não precisavam fazer nada, eles só estão lá dentro pra fazer número. [...]”

4ª CATEGORIA – EMPRESAS x PROGRAMA DE INCLUSÃO

Nesta categoria foram abordados aspectos da interação entre empresa e o Programa de inclusão. Com base nos resultados das entrevistas três elementos foram listados: Aspectos facilitadores, Aspectos dificultadores e Melhorias e Sugestões.

Como **Aspectos facilitadores** do processo foram citados dois fatores: o bom trabalho do Recursos Humanos frente à sensibilização da liderança e dos demais setores envolvidos no Programa e a boa aceitação da equipe ao profissional com deficiência.

Sujeito 1 - RH: “[...] Eu acho que o que facilitou foi ter trabalhado com o processo lá atrás de sensibilização da liderança e também o RH ter tido uma postura firme frente às outras áreas, como a segurança e o serviço médico. Eu acho que se o RH não tivesse sido firme naquela época, nós, talvez, estaríamos até agora buscando completar a nossa cota. Eu acho que a gente foi firme e acreditou que tinha jeito. E também a preparação da liderança [...]”

Sujeito 2 - RH: “[...] Um questionamento que a gente chegou no início era assim “poxa, como um operador de produção de nível três vai receber um outro colega, ganhando a mesma coisa que ele, mas com limitação. E então, o operador fale assim “ele tem que fazer a, b e c” e o deficiente conseguir fazer somente o a. A princípio, a gente achou que isso seria um problema e que as pessoas iriam reclamar, mas depois a gente viu, o brasileiro é muito solidário, ele quer ajudar de qualquer jeito, então a gente viu que isso aconteceu muito naturalmente, e foi muito positivo. Todo mundo entendeu que era uma nova realidade, né? Uma nova necessidade e que a empresa tava cumprindo a legislação. [...]”

Cumprido destacar que apesar da empresa ter realizado o trabalho de sensibilização apenas em nível de liderança, a equipe envolvida no processo de inclusão não apresentou, segundo o profissional de Recursos Humanos, nenhum problema de relacionamento ou rejeição. Para o sujeito 2 - RH, o fato da boa aceitação da equipe merece destaque como um dos aspectos que mais facilitou o processo de inclusão da empresa.

Este resultado vai contra a ideia de que quando não há uma preparação adequada também em nível das equipes de trabalho, as experiências de inclusão tendem a não alcançarem o sucesso almejado pela empresa. Sobre isso Pastore (2000) enfatiza que a política de inclusão deve envolver toda a estrutura hierárquica da empresa sem exceções, pois do contrário os profissionais contratados acabarão marginalizados.

Entretanto, para o sujeito 1 - RH, a postura do setor de Recursos Humanos na sensibilização da liderança e dos demais setores da empresa foi o fator que mais facilitou a implantação do Programa de Inclusão. Resultado que confirma as ideias de Almeida, Carvalho-Freitas e Marques (2008) pois as práticas de Recursos Humanos refletem a cultura da diversidade dentro da organização.

Quanto aos **Aspectos dificultadores**, foram citados: a resistência, o preconceito e a baixa qualificação dos profissionais com deficiência.

Sujeito 1 - RH: “[...] O que dificulta é a resistência das pessoas, o preconceito, é muito difícil. O preconceito e, às vezes, a questão do paternalismo. [...] alguns deficientes chegavam e eles adotavam aquele deficiente e não o deixava fazer um monte de coisa. Eles cuidavam do deficiente com tamanho cuidado que, na verdade, eles atrapalhavam o processo de inclusão. [...] eles estavam colocando a atividade mais simples para o deficiente fazer. Na verdade, não é isso, o deficiente quem tem que dizer qual é o limite dele e pra isso, a liderança tem que ser efetiva. Então, eu acho que o que mais dificultou, foi, principalmente no começo, o preconceito da liderança de achar que não dá, que não pode, da área de segurança com medo gigante por ser uma indústria química. Vou te dar um exemplo, a primeira idéia era que não dava pra colocar um deficiente auditivo aqui dentro, porque em caso de acionamento do alarme de emergência, o nosso alarme é sonoro, então, quando a gente ouve o alarme, nós temos que abandonar a nossa unidade ou a localidade, né? Então, como um deficiente auditivo ia ouvir? Eu tive uma reunião com os gerentes de segurança e eles falaram isso em bom tom. Eu disse pra eles que isso era simples, eu tenho um técnico de abandono, é da atividade dele, se preciso, evacuar a área e o deficiente é o primeiro que ele tem que tirar e ponto final. Alternativa tem, só basta ter vontade.[...]”

Sujeito 2 - RH: “[...] No início, o que dificultou foi aquela questão da qualificação, né? Da empresa entender a necessidade, porque assim, quando a gente dividiu, a gente ia contratar quarenta e sete pessoas, a gente fez a cota por áreas então, todas as áreas teriam que ter cinco por cento do quadro, pra que ficasse igual, se não uma área contrata muito e outra não contrata ninguém. E algumas áreas nunca contratavam ninguém, sempre tinham dificuldades, nenhuma pessoa servia e aí a gente tinha que envolver os superiores. Então, isso, no início, foi um pouco complicado pras pessoas entenderem o que é a diversidade. E a empresa tem um programa de diversidade, a gente bate nessa tecla [...]”

Conforme já discutido anteriormente, percebe-se que a resistência à contratação dos profissionais com deficiência é oriunda da falta de informação e do preconceito contra a capacidade desses profissionais. Percebe-se também que estes mesmos fatores resultam em manifestações de proteção e paternalismo, que são posturas contrárias a resistência. Marques (2001) aponta que a literatura atribui as dificuldades de inclusão a fatores como preconceito social e falta de conhecimento sobre o potencial dessas pessoas; fato confirmado pelos sujeitos.

Carvalho (2008) complementa ainda que o profissional com deficiência sabe da sua capacidade e das suas limitações e precisa demonstrar isso no ambiente de trabalho para que sua competência seja valorizada. Quando isso acontece muitas são as surpresas quanto à produtividade destes profissionais. Este fato é confirmado pelo discurso do sujeito abaixo:

Sujeito 1 - RH: “[...] Só que a gente tem surpresas cada dia maiores, porque eles tem uma performance excelente, eles se enquadram em atividades

excelente. A gente tem uma atividade aqui, onde o funcionário fica em uma máquina onde sai a tinta pra encher uma bisnaguinha, então a pessoa tem que ficar super ligada, porque é um processo semi automatizado, ele tem que tirar a bisnaguinha na hora certa para colocar a tampinha. E antes, quando a gente tinha funcionários, como eles falam “normais”...é um trabalho repetitivo, então, onze horas enchendo bisnaguinha, o cara surta. Então, nós colocamos um deficiente auditivo ali e ele se deu super bem, ele não falava com ninguém. O outro funcionário era comunicativo, era extrovertido então, ele queria estar saindo daquele ambiente; Quando teve a substituição desse funcionário, o gerente veio e disse “eu quero outro, o par dele”. E foi muito engraçado, porque a gente ficou de colocar dois no mesmo local de trabalho, mas eles se dão super bem, a relação deles e a produtividade são excelentes. Aliás, é um preconceito muito grande que existe com os deficientes auditivos, eles trabalham bem pra caramba, do jeito deles. A gente conseguiu encaixar no lugar certinho [...].”

Como **Melhorias e sugestões**, ambos os sujeitos apontaram para a falta de um programa de acompanhamento e sensibilização no período pós inclusão. Fato já apontado anteriormente como inexistente no processo.

Sujeito 1 - RH: “[...] Eu acho que ao longo desse processo, a gente podia ter feito algo melhor, de continuar com o processo de sensibilização da liderança e do time. Então assim, os líderes mais jovens, eles não têm essa história que a gente passou em 2005 então, ele vai encarar um time de trabalho, ele vai ter que fazer a avaliação de rendimento anual. Então, eu acho que esse foi um ponto de melhoria. A gente podia ter feito algo, por outro lado, eu acho que como era um projeto, não era pra ter uma continuidade depois. E a manutenção disso se dá através de um gerente que já tem um deficiente há dois, três, quatro anos, quando ele for entrevistar e colocar o novo, ele já sabe como que é a inclusão. Então, nós não precisaríamos estar ali fazendo todo o processo de sensibilização, mas, quando a gente pensa num líder novo, eu acho que aí a gente peca, porque a gente não lembra de contar pra ele como é o projeto de inclusão [...].”

Sujeito 2 - RH: “[...] Dá pra melhorar muito ainda, com certeza, até as sessões de acompanhamento, né? Esses dias eu tive contato com algumas pessoas que eu contratei, eu sei que eles estão bem, mas a gente poderia ter um contato mais próximo, enquanto RH. Realmente, um acompanhamento pra entender o que eles ainda precisam ainda, né? Com certeza, dá pra melhorar muito. [...].”

Para Pastore (2000), a retenção do talento do profissional com deficiência na organização depende das ações de planejamento e acompanhamento da empresa; o ajuste é contínuo e envolve atenção permanente às barreiras que aparecem durante o processo e bloqueiam o desenvolvimento do profissional em todas as esferas da inclusão. Em vista disso, percebe-se a consciência da empresa que sempre há o que melhorar, o que confirma a afirmação do autor.

4.3 Gestores de profissionais com deficiência

4.3.1 Amostra

Foram entrevistados 9 gestores de equipes com profissionais com deficiência da empresa estudada. Os sujeitos foram identificados por número (de 1 a 9) acompanhado pela denominação gestor.

Segue a tabela 2, com a caracterização da amostra:

Tabela 2 – Caracterização da amostra de Gestores entrevistada.

Caracterização da Amostra	
GÊNERO	Masculino - 8 sujeitos
	Feminino - 1 sujeitos
ESTADO CIVIL	Solteiro - 1 sujeitos
	Casado - 7 sujeitos
	Separado - 1 sujeito
FAIXA ETÁRIA	20 a 30 anos - 1 sujeitos
	31 a 40 anos - 5 sujeitos
	41 a 50 anos - 3 sujeitos
CARGO	Administrativo - 3 sujeitos
	Operacional - 6 sujeitos
ESCOLARIDADE	Ensino Fundamental - 0 sujeito
	Ensino Médio / Técnico - 1 sujeitos
	Superior - 6 sujeitos
	Pós - graduação - 2 sujeitos
TEMPO DE EMPRESA	1 a 10 anos - 5 sujeitos
	11 a 20 anos - 2 sujeitos
	21 a 30 anos - 2 sujeitos

4.3.2 Entrevistas

Com relação ao tema “Gestores” foram construídas três categorias, conforme Figura 4: *Preparação para a inclusão, Relacionamento Gestor x Equipe e Programa de Inclusão.*



Figura 4 – Categorização Entrevistas Gestores

1ª CATEGORIA – PREPARAÇÃO PARA INCLUSÃO

Nesta categoria foram abordados aspectos da preparação dos gestores para a inclusão de profissionais com deficiência em suas equipes de trabalho. De acordo com o discurso dos entrevistados foram identificados dois elementos: Primeira reação e Preparação para gerir uma pessoa com deficiência.

Grande parte dos entrevistados, questionados sobre a **Primeira reação** no momento em que souberam que teriam que gerir um profissional com deficiência, apontou para a preocupação com vários aspectos inerentes ao processo de inclusão. Dentre os aspectos apontados estão: impacto inicial, preocupação com a aceitação do grupo, preocupação com o desenvolvimento desse profissional e a sua adaptação ao ambiente de trabalho, preocupação como lidar com o tipo de deficiência e a preocupação com a segurança no trabalho dos mesmos.

Sujeito 4 - gestor: "[...] No primeiro momento, como eu trabalho na produção, eu fiquei meio assustado, porque, você ouve falar em deficiência, mas existem muitos tipos de deficiência, né? Tem deficiência auditiva, até mesmo num braço, uma perna. Então, eu fiquei um pouco assustado por se tratar de química, de produção. E também a aceitação deles no grupo, né? Assim como ele podia se excluir, o grupo também poderia excluir e

então, como lidar com isso, né?Eu fiquei bem preocupado, eu fiquei com medo. [...]"

Sujeito 5 - gestor: "[...] A primeira reação que você tem...,você vê essa questão de obrigatoriedade colocada pelo governo. A gente vê que é uma coisa necessária. É importante pra sociedade isso, a inclusão dessas pessoas, né?Mas por outro lado, você olha o seu ambiente de trabalho e começa a imaginar como que essa pessoa vai se encaixar nesse ambiente, que tem uma exigência alta de desempenho, que você tenha recursos escassos, que você tenha uma enorme demanda de trabalho e você busca a todo tempo com a sua equipe desenvolver *performance*, né?Aí você vai colocar uma pessoa que você não sabe quem é, e como que você vai conseguir colocar essa pessoa?Eu acho que a primeira reação é essa preocupação, é um medo de não dar certo. Vai colocar uma pessoa aqui e não vai dar certo?Os outros vão sentir que você ta protegendo a pessoa e essa pessoa não vai se sentir bem, porque não vai ter o mesmo desempenho que os outros, entendeu?Que clima que vai ter, né? [...]"

Sujeito 7 - gestor: "[...] A nossa primeira reação foi "mas que tipo de deficiência, né?", porque na produção tem muitos equipamentos, que são partes móveis, são equipamentos que necessitam de uma certa mobilidade das pessoas, né?Então, a gente se perguntou como seria a mobilidade dessas pessoas. No nosso setor, um cadeirante, daria só na parte administrativa, de escritório, ainda sim, teríamos que adequar o prédio, né?Porque, a parte administrativa, a maioria, fica no prédio superior. [...] Não é toda na vertical, não, mas no caso do escritório, é todo no piso superior mesmo. Nós não temos elevador pras pessoas então, teria que ser adaptado, mas é lógico que se precisasse, ia adaptar, sem problemas.[...] A princípio, a gente ficou meio assim "qual será a deficiência?", mas a gente pensou "lógico que a gente vai se adaptar ao máximo", dependendo da deficiência [...]"

Sujeito 8 - gestor: "[...] Como eu falei pra você, o que pautei no início foi a segurança. Porque a gente criou bastante segurança. No setor de trabalho a segurança é em primeiro lugar. Poxa vida e como uma pessoa com deficiência auditiva aqui e escutar um alarme, né?Como uma pessoa que tem dificuldade em se locomover descer e subir essa escadaria aqui? [...]"

É compreensível e até esperado que em um primeiro momento o tema assuste os gestores, pois apesar de terem consciência da necessidade da empresa em atender a um aspecto legal, não estão familiarizados com o tema.

Marques (2001) afirma que as dificuldades de inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho se devem a fatores como inadequação dos processos de formação, o preconceito e a falta de conhecimento do potencial de trabalho dessa pessoa. Este fato é reafirmado nesta pesquisa, pois a resistência dos gestores ao processo de inclusão está ligada ao desconhecimento da produtividade desse profissional e do mundo da deficiência.

Conforme já abordado no tema "Profissionais de Recursos Humanos" e reafirmado pelo sujeito 7 - gestor, depois de atestada a capacidade de desempenho

do profissional com deficiência, a resistência deixa de existir dando lugar à aceitação e confiança no profissional.

Sujeito 7 - gestor: “[...] Então...pra nós, esse pessoal surpreendeu, viu?Porque a vontade que eles vêm de trabalhar, a responsabilidade, sabe? Às vezes, a gente chama eles pra conversar, e essa responsabilidade vira um pouco de medo, sabe?Eles parecem que tem medo de perder o que conquistaram, né?Então, a gente foi orientando eles [...]”

Sujeito 8 - gestor: “[...] Mas depois a gente foi ver as possibilidades, tudo pode acontecer aqui, dá pra encaixar uma pessoa, sim. Então a gente abriu esse espaço,e hoje a gente tem o Y, ele se encaixou direitinho na função [...]”

Quanto à **Preparação para gerir uma pessoa com deficiência**, foi percebido uma contradição entre os entrevistados. Alguns afirmaram terem recebido treinamento sobre o tema, entretanto outros afirmaram não terem sido preparados quanto à gestão num ambiente de inclusão.

Sujeito 1 - gestor: “[...] Diretamente essa está sendo a minha primeira experiência de trabalho com deficientes. [...] Diretamente não recebi nenhum treinamento, mas o que a gente teve que fazer, vou te dar um exemplo, algumas adaptações. Uma das pessoas que trabalham com a gente tem o problema de perda auditiva então, a gente teve que adaptar o laboratório pra que ela tivesse condições de desempenhar. Por exemplo, a gente teve que adaptar o telefone pra que ela pudesse atender. [...]”

Sujeito 2 - gestor: “[...] Treinamento específico não.[...] Não. Isso foi passado pra gente, né? Na época que começou programa, mas não participei de nenhum treinamento, né? [...]”

Sujeito 3 - gestor: “[...] Orientação sobre limitações e cuidados que você deve ter com a pessoa, eu não tive não. Não exigir força, né?E tem que sempre ter alguém junto com ele. [...]”

Sujeito 4 - gestor: “[...] Eu recebi um treinamento sobre inclusão. Nós tivemos uma reunião aqui na empresa, conversaram, falaram que estariam abrindo oportunidade pra fazer a inclusão. Eu já tinha um treinamento anterior, porque na outra empresa, eu já trabalhava com deficiente, então, eu já passei por essa experiência. A minha esposa é professora, então ela fala de inclusão e trabalha com esse tema também então, eu já conhecia, né? Não conhecia muito a cultura daqui de Guará, mas eu já tinha uma experiência.[...]”

Sujeito 5 – gestor: “[...] Recebi treinamento sim. Primeiro, a empresa, quando começou com o programa, há vários anos atrás, começou fazendo uma preparação com os gestores de como receber essa pessoas, como trabalhar esse tema, né? [...]”

Sujeito 7 - gestor: “[...] A gente recebeu, não digo que foi um treinamento, mas a gerência nos repassou que ia adentrar deficientes na fábrica. E também que a gente ia precisar nos preparar pra isso, pois seria 5% do efetivo, pois tem a obrigatoriedade de ter, né?Não que eles não possam ser mexidos mais, né?Mas a gente teria que dar uma oportunidade pra eles de achar. No nosso caso, de gestores, a gente teria que achar o melhor local

pra eles trabalharem, um lugar que precisassem deles e que a deficiência não fosse implicar na produtividade. [...].”

Sujeito 8 - gestor: “[...] Nós tivemos uma preparação não como deveria, né? Mas a gente teve assim uma prévia mínima disso aí. [...] Ah sim, porque no começo tem um constrangimento um pouco, né? De não saber direito, né? A gente percebeu um pouco de acanhamento, a gente notou que ele tinha vergonha de tirar a mão do bolso pra dar a mão, mas isso no começo, né? Esse tipo de coisa que a gente enfrentou. [...]”.

Sujeito 9 - gestor: “[...] Não. Houve assim...um bate papo por parte do RH dizendo pra ficarmos atentos e que qualquer dúvida, era para procurarmos por eles. [...] Sinceramente, não houve reação. Houve assim, o início do despertar da motivação nossa pra nos adequarmos a ele, exorcizando até um pouco daquela cultura assistencialista, onde cada um de nós vincula à um portador de deficiência. Então, foi mais assim uma ação conjunta de nos adequar a ele [...]”.

A contradição dos entrevistados demonstra falta de clareza da empresa no momento da preparação dos gestores para o processo de inclusão. Alguns entrevistados apontaram que o treinamento recebido foi informal ou superficial, não sendo suficiente para esclarecer dúvidas inerentes à convivência com uma pessoa com deficiência.

É importante lembrar também, que alguns gestores entraram na empresa ou assumiram cargo de liderança após a implantação do Programa de inclusão, o que pode justificar o discurso dos sujeitos que afirmam não terem recebido nenhum treinamento ou preparação para gerir profissionais com deficiência.

Contudo, os Profissionais de Recursos Humanos da empresa afirmaram ter existido um processo de sensibilização da liderança para que a inclusão fosse possível. O aspecto sensibilização foi citado, inclusive, como um fator que facilitou a implantação do Programa de Inclusão na empresa. Este resultado evidencia a contradição entre os discursos dos Profissionais de Recursos Humanos e os Gestores da empresa

Entretanto, apesar da falta de clareza e da contradição dos sujeitos, quanto a preparação dos gestores, os entrevistados 2 e 9 afirmaram que o processo obteve bons resultados.

Sujeito 2 - gestor: “[...] Pra mim não foi algo diferente, eles chegaram e já enturmaram, trabalham muito bem [...]”.

Sujeito 9 - gestor: “[...] E ele também bastante bem resolvido, né? Não foi traumático [...]”.

2ª CATEGORIA – RELACIONAMENTO GESTOR x EQUIPE

Nesta categoria foram abordados aspectos do relacionamento do gestor com a equipe após a inclusão do profissional com deficiência. De acordo com o discurso dos entrevistados foram listados dois elementos: Gestor x Equipe x Profissional com deficiência, Responsabilidades e Cobrança.

A maior parte dos entrevistados, no que diz respeito a **Gestor x Equipe x Profissional com deficiência**, apontou que o relacionamento é tranquilo e sem maiores problemas. Cabe ressaltar mais uma vez, que apesar da confusão dos entrevistados quanto à preparação para gestão da equipe, isso não afetou a integração entre o gestor, equipe e o profissional com deficiência.

Sujeito 1 - gestor: “[...] É o melhor possível. A gente consegue ter uma relação extremamente normal, a gente acaba entendendo que a deficiência te faz ter que se adaptar a ela, mas isso no dia a dia acaba sendo normal, você acaba se adaptando a dificuldade [...]”.

Sujeito 2 - gestor: “[...] É muito bom. Pra mim, eles são como qualquer pessoa que trabalha na empresa [...]”.

Sujeito 3 - gestor: “[...] É tranqüilo. A equipe também trabalha bem com ele, como diz assim, é deficiente e tem limitações, mas no dia a dia, você não percebe nada assim, não [...]”

Sujeito 5 - gestor: “[...] Faz dois anos já. O relacionamento com ele é muito bom e da equipe com ele também é bom. Então eu acho que todo aquele receio que a gente tinha no começo era uma coisa natural, quando você não sabe a situação que está por vir e tal, mas a gente aprendeu com isso. No dia a dia, a gente não toma cuidados especiais, você tem liberdade de sentar e falar com ele completamente. Ele se sente muito bem na equipe e não tem nenhum tipo de regalia ou tratamento especial. [...]”

Sujeito 6 - gestor: “[...] Super bem. Tanto é que o pessoal brinca com ele que quando a gente conversou como Rh a única coisa que falaram é que ele conversa bastante, fala bastante, mas aí tudo bem, não tem problema falar, porque aí o pessoal brinca com ele também. [...]”

Sujeito 7 - gestor: “[...] Olha, a reação da equipe foi boa. Eles aceitaram e ficou todo mundo querendo ajudar. Então, mas eu acho que eles foram muito bem recebidos. [...]”.

Sujeito 9 - gestor: “[...] O relacionamento dele com a equipe é tranqüilo, mas uma vez houve um relacionamento de maturidade crescente.[...]”

O sujeito 4, contudo, relatou algumas dificuldades de comunicação no início do relacionamento, mas que foram superadas ao longo da convivência. O tipo de deficiência e a falta de preparo da equipe de uma maneira geral, podem ter ocasionado as dificuldades iniciais da equipe com o profissional com deficiência.

Sujeito 4 - gestor: “[...] Dentro da equipe, no primeiro momento, ficou um pouco difícil, porque ele é deficiente auditivo, mas não é tudo, é parcial então, ele teria que usar aparelho pra gente se comunicar com ele. Então, tinha alguns lugares que tinha restrição, não podia entrar de aparelho. Na sala de controle, ele tem que usar aparelho, pra atender o telefone e tudo. No primeiro momento, a gente reuniu a equipe, conversou com os operadores e explicou a importância do Z na equipe, pedimos um pouco de paciência também com relação à lidar, a explicar, a ensinar o Z, porque, não pela capacidade dele, mas pela dificuldade auditiva dele. Então, a gente pedia pra ele repetir e pra perguntar pra gente, né? Mas não tive problema, não[...].”

Cabe ressaltar que como não houve um programa de acompanhamento estes conflitos foram conduzidos pelo gestor da equipe sem a participação dos demais envolvidos no Programa. Conforme citado pelos profissionais de Recursos Humanos, foram poucas as interferências do setor de Recursos Humanos na solução de conflitos oriundos da contratação de profissionais com deficiência.

MTE (2007) afirma que apoios especiais como orientação, supervisão e ajustes técnicos possibilitam a compensação de limitações motoras, sensoriais e mentais, assim como a superação das barreiras de mobilidade e comunicação, permitindo assim que o profissional com deficiência consiga fazer aplicação plena de suas capacidades. Esta ideia ficou clara nesta pesquisa, pois a falta de acompanhamento e apoio gerou casos isolados de barreiras de comunicação.

Observou-se também no discurso do sujeito, a forma como a liderança conduziu o assunto frente à equipe, expondo os cuidados necessários na convivência com o profissional e pedindo paciência à equipe. Esta postura do líder, além de reafirmar as ideias de Pastore (2000), que equipe e gestores precisam ter tolerância nas situações rotineiras de trabalho, lembrando sempre que esta tolerância não deve ser confundida com favor e sim com os limites individuais; aponta mais uma vez para a confusão entre os profissionais de Recursos Humanos e os Gestores quanto à preparação para a inclusão, tendo em vista que esse tipo de comportamento do gestor evidencia uma boa preparação para conduzir os conflitos da equipe frente a uma pessoa com deficiência

O sujeito 4, afirmou ainda que também vivenciou problemas de relacionamento com a família do profissional.

Sujeito 4 - gestor: “[...] O que eu tive no começo foi problema com a família dele, pela superproteção que ela tinha com ele.[...] Ah ela ligava, interferia. Por o Z não ter trabalhado em outro lugar, os operadores brincam, mexem, incomodam, mas nenhuma brincadeira maldosa. E em alguns momentos o Z reclamava pra mãe dele, e ela intervia e ligava. Se ele ficava doente, tudo bem os operadores ficam doente e só ligar, mas ele não ligava informando e a gente ligava na casa dele perguntando o que aconteceu e a mãe dele falava “coitadinho, ele ta doente”. Só que o problema não é esse, é que ele tem que ligar. Teve até uma situação meio engraçada com o Z quando fez mais ou menos duas semanas que ele tava trabalhando aqui. Ele chegou aqui, entrou na fábrica e foi embora. Ele sentiu um mal estar e foi embora, não comunicou ninguém, e a gente andou pela fábrica boa parte da noite procurando. Então, como eu sou o supervisor, eu vi a entrada dele, mas não vi a saída, aí a gente ligou na casa dele e a mãe falou “não, ele ta em casa, ele voltou, ta mal” aí eu expliquei pra ela que ele tem que dar uma justificativa pra gente.[...] É e a superproteção da família dele.[...]”

A superproteção familiar é um dos fatores que em muitos casos se torna uma barreira para a inclusão. Conforme já abordado anteriormente a interferência familiar reforça o paradigma de que deficiência é sinônimo de incapacidade.

Como será visto mais à frente, no ítem Profissionais com Deficiência, a superproteção familiar foi citada pelo próprio profissional com deficiência como um fator negativo no processo de inclusão. Os entrevistados apontaram para as dificuldades que tiveram em provar para a família a sua condição de independência e competência para conviver socialmente.

Apesar dos gestores terem relatado que a experiência de relacionamento da equipe com o profissional com deficiência ter sido tranquilo, o sujeito 8 afirmou que já recebeu reclamações do profissional em relação a brincadeiras na rotina de trabalho que ultrapassaram os limites profissionais.

Sujeito 5 - gestor: “[...] E não tem nenhuma situação que foi crítica, o que acaba acontecendo é que algumas pessoas ultrapassam, às vezes, do limite nas brincadeiras, na conversa, né? [...] Já chegou a se queixar. Uma vez, nos dois anos, uma vez que aconteceu isso. Aí eu tive que cobrar deles fazerem o trabalho deles e, então.. esse trabalho de cobrar é chato, porque é repetitivo e uma das pessoas fez uma brincadeira que ele não gostou, de uma pessoa que não tinha muita intimidade com ele, é uma situação que você tem que contornar.[...]”

Quanto à **Responsabilidade e Cobrança** dos profissionais com deficiência, os entrevistados afirmaram, conforme o discurso dos sujeitos abaixo, que não há diferenças entre profissionais com e sem deficiência no momento de atribuir

responsabilidades e de avaliar o desempenho. Esses resultados condizem com os resultados dos profissionais de Recursos Humanos, que também apontaram a existência de uma política de igualdade na gestão do desempenho dos profissionais da empresa.

Sujeito 1 - gestor: “[...] Especificamente no caso da W, ela é engenheira e a gente delega a ela responsabilidades como se fosse um funcionário qualquer, normal [...]”

Sujeito 7 - gestor: “[...] Às vezes eu tenho que falar “olha, deixa ele fazer”, porque ele consegue, né?. A gente tem que deixar ele fluir, porque se não, a gente vai amparar pra tudo. Teve aquele momento de paternalismo mesmo, todo mundo querendo ajudar em tudo, mesmo que eles conseguissem fazer, pecando pelo excesso. Um, entrou em 2006 e o outro em 2008, um faz quatro anos e o outro dois anos que entrou aqui então, eles já interagem com a equipe, eles conseguem chegar e dar conta do recado sozinhos. Eles não precisam mais de ajuda. Alguma coisa ou outra, todo mundo tem dúvida, né? Mas ta tudo bem. E eles são avaliados e cobrados como os demais [...]”

Sujeito 9 - gestor: “[...] Hoje, eu vivo um processo, de uns seis meses pra cá, eu vivo num processo diferente e que está me cobrando inclusive uma postura diferente diante desse colega, porque eu sou responsável pela coordenação de um grupo de pessoas, de uma equipe pequena, mas que tem um volume grande de trabalho. E foi interessante que o meu aprendizado foi o seguinte: esse colega está aproximadamente há cinco anos com a gente [...]. E esse colega ficava numa outra sala, e nessa outra sala, ele compartilhava o dia a dia deles com outros dois colegas. [...] e eu trouxe esse colega para a sala que eu fico e, de repente, eu passei a observar uma performance dele que passou a me preocupar [...] estamos averiguando, mas a cobrança sobre as responsabilidades dele é a mesma que para os demais funcionários. [...]”

3º CATEGORIA – PROGRAMA DE INCLUSÃO

Nesta categoria foram abordados aspectos do Programa de Inclusão da empresa na visão dos Gestores. De acordo com o discurso dos entrevistados foram listados três elementos: Aspectos facilitadores, Aspectos dificultadores e Sugestões e Melhorias.

Sobre os **Aspectos facilitadores** os entrevistados apontaram para dois fatores: acessibilidade e a sensibilização dos funcionários da empresa.

Sujeito 1 - gestor: “[...] Eu acho que adaptar a área de atuação do profissional é o que mais facilita, de uma forma que isso não impeça ele de exercer a prática, a sua profissão. No nosso caso, a gente possui dois deficientes. Um deles, ele tem uma deficiência no braço, ele faz atividades onde ele consiga, a gente não vai colocar ele em uma atividade que ele não consiga utilizar os dois braços. Então, você tem que adaptar ele à função, a

gente tem o bom senso de colocar ele numa área que ele vá conseguir desempenhar sem detrimento da qualidade do serviço etc. [...]"

Sujeito 2 - gestor: "[...] Eu acho que a primeira coisa que facilita, seria a informação, a divulgação e, depois, a conscientização do pessoal com relação a isso. Eu acho que a gente vai bem, não tem nenhum problema com relação a isso no nosso meio de trabalho. [...]"

Sujeito 4 - gestor: "[...] Eu acho que um dos fatores que facilitam é que a pessoa com deficiência quer ser aceito no grupo, porque se ela se excluir já começa tudo errado e a equipe tem que estar preparada pra tratar o deficiente não de uma forma diferente, mas com mais cuidado. Eu acho que o grupo tem que estar preparado pra isso, se não, faz o negócio errado, tudo tem que ser preparado, tem que ser divulgado, tem que conversar com eles. Eu aprendi a falar com ele, eu aprendi a falar mais pausadamente, mais devagar, isso é o trabalho que eu acabei fazendo. Eu falei pro pessoal da equipe fazer isso também, às vezes, tem que usar máscara então, pra falar fica difícil, mas eu orientei eles a saírem e tirarem a máscara e falarem com o Z, eu acho que é isso. [...]"

Sujeito 5 - gestor: "[...] Preparar as pessoas aqui dentro é o que mais facilita, preparar a empresa como um todo, ela tem que ter um plano de comunicação. É...informar para todos como a empresa enxerga o tema, não pode ser uma coisa ligada só a obrigatoriedade de uma lei, a empresa tem que passar isso pra frente, faz parte da cultura dela, responsabilidade social, a integração de pessoas deficientes. Essa comunicação tem que ter. E depois, eu acho fundamental esse preparo do gestor direto, você tem que conversar com a pessoa. Se eu tentar avaliar, qual o fator que mais ajuda a integrar uma pessoa dessas é você se envolver com a pessoa, querer conhecer essa pessoa. Esse funcionário que trabalha comigo, eu conheço muito dele. A gente já conversou muito, eu sei a opinião dele sobre ele e outras coisas, sei um pouco da história da vida dele, onde mora a mãe dele, o que ele faz no final de semana, o que ele gosta o que ele não gosta de fazer. A gente tem que querer conhecer a pessoa, porque se você começar a conhecer um pouco mais, você começa a entender o modelo mental que ela tem, né? E você começa a identificar esse limite da brincadeira, você consegue colocar as questões pra ele de forma que motive, porque, como qualquer pessoa, eles são sensíveis a críticas e são muito receptivos a elogios, mas pra eles isso é muito mais agudo. A crítica acaba com a pessoa. O que eu percebi nele, ele veio aqui já com uma pré-disposição que faria menos que os outros, e que ele seria protegido, veio já com isso. Se acontece uma falha por parte dele ou alguém critica ele, seria muito forte, isso iria criar uma barreira. [...]"

Sujeito 8 - gestor: "[...] Olha, uma das causas é a certeza, de saber realmente que eu to admitindo essa pessoa pra trabalhar aqui, e a pessoa que está recebendo bem no setor, saber que a pessoa tem uma limitação, embora não aparente isso, né? E eles enfrentam isso com a maior naturalidade e sobressaem até em outros tipos de atividades que a gente é um pouco limitado e eles mostram que são mais atirados que a gente. É muito rico e produtivo, né? A gente só sente que não ta tendo mais campo, nessa crise tirou um pouco o foco do setor lá. Então, ta dificultando um pouco, né? Mas já começou a normalizar, já ta se soltando mais. [...]"

O fator sensibilização, citado como aspecto facilitador pelos profissionais de Recursos Humanos, aparece também como aspecto facilitador na visão dos gestores. Os resultados apontados pelos gestores comprovam ainda a afirmação

dos autores Oliveira; Araújo; Romagnoli (2006), a boa acessibilidade e o modelo social de que as limitações das pessoas com deficiência estão na sociedade e não efetivamente na pessoa, são facilitadores da inclusão.

Sobre os **Aspectos dificultadores** os entrevistados citaram fatores como: preconceito, adequação das tarefas, falta de acessibilidade e falta de sensibilização.

Sujeito 1 - gestor: “[...] Eu acho que em primeiro lugar a questão do preconceito é o que dificulta. Eu acho que isso é uma barreira a ser vencida, isso tá enraizado, isso é cultural. Eu aprendi isso aqui dentro da empresa. Nos fóruns que eu participo, eu até menciono o caso da W, que é um caso de sucesso absoluto e é a prova de que é possível ter um convívio absolutamente normal com alguém que tem alguma deficiência por mais grave que seja. Ela como funcionária da empresa, é uma das melhores que nós temos, não há perda de qualidade nenhuma. Então, eu acho que em primeiro lugar, é essa barreira do preconceito, isso é muito forte. Eu confesso pra você que eu imaginava, eu trabalhava em carreira pública antes de trabalhar aqui, e quando a gente realizou o concurso público, pra gente atingir a meta, a cota, eu lembro que eu fui questionado sobre se era possível incluir uma vaga pra um profissional deficiente pra trabalhar no laboratório e eu fui radicalmente contra. E hoje, eu confesso pra você, com o exemplo que nós temos aqui, é muito possível sim. A gente não tem nenhum problema. Então, eu acho que essa questão do preconceito é um aspecto muito importante que dificulta o acesso das pessoas. Eu acho também que tem a questão de adequação física, a acessibilidade, eu não vou pegar um cara com um problema no braço e colocar ele pra carregar caixa, né? Tem que ter o bom senso e saber usar a atividade estratégica.[...]”

Sujeito 2 - gestor: “[...] As dificuldades depende muito da atividade que a pessoa vai desenvolver, tem que ser uma coisa que a pessoa consiga desenvolver, porque se não, vai ser ruim também pra ela, não só pra equipe. No caso que a gente teve, as deficientes que a gente tem, são compatíveis com a produtividade que eles tem, não apresentam nenhuma dificuldade. [...] Todos acabam observando a pessoa que tem uma certa limitação e vê que ela supera isso e está ali no meio da equipe, como todos os outros. Eu acho que isso fica como um exemplo pra equipe. [...]”

Sujeito 3 - gestor: “[...] Na minha área específica, o acesso eu acho que é a parte mais dificultosa, a parte física, porque os pontos centrais da fábrica são em lugares altos, aí realmente fica difícil e a pessoa não consegue. Um cadeirante, por exemplo, nessas condições de operação fica complicado.[...]”

Sujeito 4 - gestor: “[...] Eu acho que a maior barreira é a pessoa não estar preparada pra isso. A maior barreira é com relação às pessoas, a equipe, às vezes a empresa não tem um tempo pra preparar essas pessoas, porque é tudo muito rápido. A pessoa com deficiência requer um pouco mais de cuidado, e a gente tem que estar preparado pra isso, e aí que está a dificuldade. Talvez pelo tempo que o Z está aqui, já era pra ele ter crescido na empresa, talvez não seja por culpa dele, pode ser culpa nossa mesmo que não dedicou o tempo necessário pra fazer ele crescer. Então, eu acho que pra pessoa com deficiência, a gente tem que se dedicar mais. [...]”

Sujeito 5 - gestor: “[...] Eu acho que o nível de preparo da pessoa, a qualificação profissional, dificulta. A pessoa vem com uma formação acadêmica muito fraca. Ele tem o segundo grau, mas a dificuldade dele,

comparando com outra pessoa que também tem o segundo grau, é latente, você percebe que a pessoa tem um déficit de formação, que não deveria existir. Eu acho que é muito aceitável o governo aprovar uma lei que obrigue as empresas a incluir os deficientes, a pessoa tem que ter participação na sociedade. Só que deveria, antes disso, ter um programa de qualificação pra essas pessoas, um programa muito forte, onde a pessoa deveria ter realmente o direito de acesso à educação, se a pessoa não consegue ir até educação, ela vem até ela. [...] Eu acho que o papel da empresa seria facilitar a integração da pessoa, essa bagagem, esse preparo acadêmico deveria vir com a pessoa já. É como eu te falei, a pessoa já vem com aquela carga emocional, com aquela expectativa que não vai conseguir desempenhar como os outros, vem menos preparado e então, cria uma situação... [...]"

Sujeito 8 - gestor: “[...] Olha, como eu falei pra você, o que dificulta é a gerência da gente, né? Ela tem que estar ciente do rendimento do turno, se ela colocar, tem uma limitação, vamos supor, esse rapaz que trabalha comigo, ele não cabe num sistema produtivo, e esse sistema, por mais que a gente tenta normalizar pra ele, eu tenho que dar um apoio pra ele lá. Então, se o grupo estiver envolvido nesse processo, ajuda muito.[...]”

Os aspectos citados como dificultadores do Programa de Inclusão se apresentam como a ausência dos aspectos considerados facilitadores, sendo portanto antagônicos. De qualquer forma, cabe ressaltar que fatores como sensibilização, acessibilidade e preconceito foram mais uma vez destacados.

O sujeito 4, destacou também a falta de crescimento dos profissionais com deficiência dentro da empresa, apesar de alguns já estarem há um bom tempo na organização. O entrevistado atribuiu este fato à falta de preparo do gestor e a falta de dedicação de um tempo maior para acompanhamento do profissional. Este fato também foi ressaltado pelos Profissionais de Recursos Humanos, que atribuíram a questão à falta de acompanhamento e de discussão entre o setor de Recursos Humanos e a liderança, quanto às oportunidades de promoção destes profissionais.

Vale observar também, que mesmo não sendo considerados no momento de uma promoção, tanto profissionais de Recursos Humanos como Gestores consideram que o tratamento destinado aos profissionais com deficiência que trabalham na empresa é igual ao tratamento destinado aos demais funcionários.

É possível observar no discurso abaixo, que um dos sujeitos entrevistados percebeu um ganho na equipe, principalmente em produtividade, depois da contratação de um profissional com deficiência. Este resultado confirma as idéias de Silva (2008), que declara que a empresa que pratica inclusão e se prepara para

este processo, reforça o espírito de equipe e a sinergia em torno dos objetivos coletivos, ganhando em produtividade.

Sujeito 7 - gestor: “[...] Tem pessoas que reclamam muito, reclamam de tudo e quando vêem a deficiência de alguém, vê aquela pessoa ali na batalha toda hora, de alguma forma, ele levanta o outro também. Então, mas pra nós, foi um ganho, principalmente na produtividade, porque eles são muito responsáveis. Eles têm mais responsabilidade com aquilo que eles estão fazendo, antes mesmo de cometerem um erro, eles estão te procurando e te perguntando. [...] se estão com dúvida, eles vão até você e perguntam. Eu acho que foi formidável, foi muito bom. Eu acho que a equipe ficou legal com eles. Nós mantemos os dois. Quando entrou o de 2006, nós deixamos um ajudante junto com ele, até pra dar um pouquinho mais de segurança pra ele, né?Pra comunicação dele ficar mais fácil e foi show de bola, viu? Rapidinho ele se igualou. Agora, já faz tempo, a gente vai ter que separar os dois, né? Porque a gente vai tentar montar uma nova estrutura. Mas vai acontecer na hora certa. Cada um já anda com as suas próprias pernas, já consegue fazer, dentro das suas tarefas, tudo o que é possível, tudo o que é exigido deles. [...]”

Como **Melhorias e Sugestões** os entrevistados sugeriram que a empresa precisa acompanhar o processo e dar continuidade a sensibilização dos funcionários, incluindo a liderança, e sugeriram ainda melhorias quanto à acessibilidade da empresa.

Sujeito 3 - gestor: “[...] Pra melhorar, eu acho que deveria treinar mais aquelas pessoas que trabalham no dia a dia com essas pessoas e também a estrutura do local. [...] Eu acho assim, eles vêm com dois pontos positivos, eles querem fazer o serviço e querem mostrar também “olha, eu posso fazer tanto quanto”. [...] Na minha área, por exemplo, todo mundo trabalha igual, eu trato todo mundo igual. Tem que ser, né? [...] O meu contato maior mesmo foi aqui. Então, eu vejo que é possível trabalhar com pessoas assim, incluir essas pessoas. Eu acho que são essas duas coisas que eu falei pra você, mostrar que ela pode trabalhar sim e desempenhar o seu trabalho no dia a dia e superar o trabalho e a deficiência. [...] tem alguns treinamentos também que falam sobre diversidade. Aí ajuda a pessoa a ver o outro lá e não tratar como coitado, mas entender o lado dele. [...]”

Sujeito 4 - gestor: “[...] Eu acho que tem que divulgar um pouco mais, se preparar um pouco mais pra receber. Eu acho que a estrutura da empresa não está preparada, condições físicas não estão 100% preparada, porque você não pode preparar só um lugar pra um cadeirante. Por exemplo, o Z é deficiente auditivo, se acontece alguma coisa, ele tem que abandonar o local, então, tem que ter um sinal luminoso, alguma coisa pra poder indicar. Eu acho que nem todas as unidades estão preparadas, ainda tem um caminho pra melhorar. [...] Eu acho que na seleção a gente vê que eles não têm estudo nenhum. Eles vêm aqui e tão fazendo telecurso agora. Isso é uma coisa que deve ser investida, os deficientes deveriam estar um pouco mais preparados, eles têm pouca qualificação profissional, isso é uma coisa que dificulta aqui dentro. Eu acho que a empresa ta fazendo, mas deve ser feita com mais intensidade e preparar eles mais na parte da educação. E eu

acho também que a gente precisava testar todo o tipo de deficiência. A empresa precisaria incluir outros tipos de deficientes pra ver como seria a reação do pessoal e como ele iria se comportar aqui dentro. [...]"

Sujeito 5 - gestor: "[...] Melhorar a preparação da gerencia... Como você vai fazer uma pessoa acreditar, se você não sabe o que tem dentro da cabeça dela, né? Pro deficiente que traz um diferencial, ele sofreu preconceito, ele não teve oportunidade, ele acha que ele foi injustiçado, então, ele vem com um modelo mental, você tem que conhecer, você não sabe o que ele passou na vida, de repente uma cobrança que você faça ou uma crítica, pra uma pessoa normal, às vezes, você tem coisa superável, mas pra ele é uma coisa arrasadora, por outro lado, um elogio pra essa pessoa, tem um poder, quando é verdadeiro. Ele se dá bem com todo mundo, tem seus pontos fortes e fracos, erra também. Isso é uma premissa, você tem que colocar uma crítica bem colocada, a construtiva, sem ofender e muitas vezes a pessoa consegue enxergar aquilo sozinha e aí você mostra o caminho de saída dizendo "agora vamos pensar como pode melhorar isso aí", e você ajuda a pessoa a crescer. Então, eu acho que é isso, pro gestor, pra trabalhar com esse tema de inclusão, tem que gostar, tem que querer se envolver com a pessoa pra poder fazer algo diferente, porque se não fica uma situação difícil. [...]"

Sujeito 7 - gestor: "[...] Foi a primeira vez que a gente trabalhou com deficiente aqui. Eu achei que foi excelente, porque, quando a gente foi entrevista-los, a gente tinha uma certa dificuldade, acabamos falando muito alto até. E depois a gente percebeu isso, parece que a gente gritava pra falar com eles. Eu acho que aquela falta de experiência nossa, em vez da gente falar de frente, a gente pecava, porque ficava de lado e gritava e a pessoa não ouvia nada. Precisa melhorar o treinamento para lidar com eles. [...]"

Sujeito 8 - gestor: "[...] Então, o que eu queria colocar no seu trabalho é que realmente a empresa esteja preparada pra recebê-los, né? Talvez pessoas estão preparadas, mas instalação não estão totalmente preparadas. Se eu trabalho com um deficiente auditivo que depende de autec, de sonorização no prédio, um alarme. Então eu acho que tem que se preparar pra isso, né? Tipo assim, a pessoa não ser admitida já, tem pede pra uma pessoa da segurança estar perto pra ver o que vai precisar, pra depois eu não precisar falar, porque causa um pouco de constrangimento. É melhor estar preparado, estar na frente, porque se não causa uma barreira aí, né? Mas no mais, foi tranquilo. [...]"

Sujeito 9 - gestor: "[...] Na rota de organizações industriais, assim como o nosso caso, não tratar o deficiente como diferente, mas tratar de uma forma mais técnica, menos achista, menos empírica. Cabe ao RH pensar num workshop, onde sua equipe se reúna de forma dirigida, orientada por especialistas para trocarem experiências e informações. Não é fácil, é um aprendizado e exige paciência, porque se não, você desiste na primeira oportunidade. Numa empresa, você precisa suportar seus argumentos, pra de repente não se deparar com um gestor de nível superior dizendo que você tá tendo muita paciência. Isso nunca aconteceu, mas é uma possibilidade. [...]"

Pode-se perceber que apesar dos profissionais de Recursos Humanos apontarem ter existido uma sensibilização em nível de gestão, considerando inclusive que esta sensibilização foi fator facilitador da implantação do Programa, a

maior parte dos entrevistados sente falta de preparação e apoio na convivência diária com a deficiência. Este fato acentuou ainda mais a confusão dos sujeitos quanto a terem sido treinados para o processo de gestão num ambiente inclusivo e a necessidade de acompanhamento do Processo no período pós inclusão.

4.4 Profissionais com deficiência

4.4.1 Amostra

Foram entrevistados 13 sujeitos com deficiência de diversos postos de trabalho da empresa, nas áreas administrativa e operacional. Os sujeitos foram identificados por números (de 1 a 13) seguido pela sigla PCD (Pessoa com deficiência).

Seguem a Tabela 3 com a caracterização da amostra e Tabela 4 com os tipos de deficiência por sujeito:

Tabela 3 – Caracterização da amostra de Pessoas com Deficiência entrevistada.

Caracterização da Amostra	
GÊNERO	Masculino - 10 sujeitos
	Feminino - 3 sujeitos
ESTADO CIVIL	Solteiro - 9 sujeitos
	Casado - 2 sujeitos
	Separado - 2 sujeitos
FAIXA ETÁRIA	20 a 30 anos - 6 sujeitos
	31 a 40 anos - 6 sujeitos
	41 a 50 anos - 1 sujeito
CARGO	Administrativo - 9 sujeitos
	Operacional - 4 sujeitos
ESCOLARIDADE	Ensino Fundamental - 3 sujeitos
	Ensino Médio / Técnico - 2 sujeitos
	Superior - 7 sujeitos
TEMPO DE EMPRESA	Pós - graduação - 1 sujeito
	1 a 5 anos - 13 sujeitos
	6 a 10 anos - 0 sujeitos

Tabela 4 – Tipos de deficiência / Sujeitos.

Sujeito	Deficiência
1	Física - Paralisia no Braço Direito
2	Auditiva Parcial
3	Física - Má formação mãos
4	Auditivo Parcial
5	Auditivo Parcial
6	Auditivo Total
7	Má formação pés e mãos
8	Má formação nas mãos
9	Baixa estatura
10	Cadeirante (infecção medula)
11	Paralisia na perna direita
12	Paralisia no lado direito
13	Paralisia no joelho esquerdo

4.4.2 Entrevistas

Com relação ao tema “Profissionais com Deficiência” foram construídas seis categorias, conforme Figura 5: *Vida com Deficiência, Reação da Família, Empregabilidade e Adaptação, Pessoa com Deficiência x Equipe x Empresa, Expectativas Pessoais e Profissionais e Processo de Inclusão.*



Figura 5 – Categorização Entrevistas Pessoas com Deficiência

1ª CATEGORIA – VIDA COM DEFICIÊNCIA

Nesta categoria foram abordados aspectos da vida com deficiência dos sujeitos, suas experiências pessoais e principais obstáculos enfrentados. De acordo com o discurso dos entrevistados, alguns elementos foram identificados: *Dificuldades na Escola, Curiosidade e Preconceito das Pessoas e Auto - Aceitação da Pessoa como Deficiente*.

Os entrevistados afirmam que enfrentaram situações de **Dificuldades na Escola** em todos os níveis de ensino. As situações apontadas se resumem em brincadeiras de colegas e limitações para realização de algumas atividades.

Sujeito 1 - PCD: "[...] Então, eu tive dificuldade, principalmente em atividades na escola mesmo, na hora de jogar bola, enfim, na adaptação mesmo, porque criança é maldosa às vezes, e põe o dedo na ferida. Risos, brincadeiras, essas coisas sempre tiveram, né [...]."

Sujeito 2 - PCD: "[...] Na faculdade tinha sim.[...] Brincadeiras bobas, se alguém me chamava e eu não ouvia, eu via o pessoal dando risada, mas era sempre aquela turma da faculdade que ta lá só pra baderna, sabe? [...]."

Sujeito 4 - PCD: "[...] Foi difícil. Os outros chamavam e eu não escutava nada. As pessoas ficavam meio assim, gritavam, riam, sabe? [...] Eu era nervoso na escola, sabe? Naquela época foi muito difícil. Eu ficava irritado, muitas coisas [...]."

Sujeito 8 - PCD: "[...] Quando pequeno, sim, porque criança, né? Por exemplo, eu já tive momento que as pessoas tinham nojo de pegar na

minha mão, entendeu? Até um dia a minha mãe me perguntou “ah por que você ta quietinho?”, aí eu falei “ah mãe, eu fui cumprimentar uma pessoa, e ela falou que tinha nojo de pegar na minha mão [...]”.

Sujeito 13 - PCD: “[...] Sofri sim, ainda mais na década de oitenta, onde o pessoal assim, via e ficava olhando, faziam brincadeiras, eu sofri bastante quando era criança [...]”.

Os relatos que se referem às dificuldades enfrentadas na escola, somados às afirmações dos Profissionais de Recursos Humanos sobre a baixa qualificação das pessoas com deficiência, justificam os dados do MEC (2008) e comprovam que o número de alunos com deficiência matriculados no ensino regular e superior reduz quanto maior for o nível de escolaridade. Este fato também valida as informações da FEBRABAN (2006) que as pessoas com deficiência que possuem oito anos ou mais de estudo são minoria.

É válido ressaltar que a educação é direito garantido por lei. Conforme Mazzotta (2005) destaca, o artigo 205 da Constituição Federal garante a educação como direito de todos e dever do Estado e da família. No artigo 208, inciso III, ela define como dever do estado, o atendimento educacional especializado a pessoas com deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino.

Contudo, apesar da garantia legal, as dificuldades enfrentadas no ambiente escolar apresentadas pelos sujeitos desta pesquisa, reafirmam as ideias de Pastore (2000) que a falta de formação docente e de formação de uma cultura de diversidade dentro das escolas, caracteriza-se um entrave na expansão do ensino especial, pois os conflitos mal administrados afastam as crianças com deficiência da vida escolar. Fatores que vão de encontro ao que é garantido por lei.

Para Neri (2003) a educação inclusiva não é simplesmente colocar uma criança com deficiência em sala de aula, significa um lugar onde pessoas com e sem deficiência possam conviver e estudar em um ambiente onde todos saibam lidar com a diversidade.

Na subcategoria **Curiosidade e Preconceito nas Pessoas**, grande parte dos entrevistados afirmam terem passado por essas situações.

Sujeito 1 - PCD: “[...] Mas, fora da empresa, as pessoas me observam, principalmente quando eu to de camisa regata, porque aí vê que o meu braço é defeituoso, ele não estica, né? Se você ta na praia e vai jogar um vôlei, a pessoa já olha pra você meio assim. Então, dentro da empresa, não,

mas fora, as pessoas têm mais curiosidade [...] Se o preconceito for uma coisa, vamos dizer, curiosa da pessoa, sem ofensa, eu lido numa boa, eu levo na brincadeira [...]”.

Sujeito 2 - PCD: “[...] Não, o preconceito não é tão tranqüilo assim, eu fico chateada, mas não é uma coisa que me afete assim a ponto de eu me desesperar e sair chorando, gritando, eu sou mais madura em relação a isso. Mas já passei por muitas situações assim... Se alguma pessoa faz alguma brincadeirinha, fazendo alguma coisa sem, pé sem cabeça, eu não brigo, eu não paro, eu fico quieta, eu penso que é uma imaturidade da pessoa [...] Eu acho que a melhor forma de mostrar isso pra uma pessoa é mostrando quem a gente é e o que a gente é capaz [...]”.

Sujeito 7 - PCD: “[...] Olha, eu procuro não dar muita atenção pra isso (preconceito) quando acontece, mas dependendo do jeito que eu sou abordado, eu nem falo nada, depende se alguém pergunta adequadamente, eu respondo, depende da maneira. Tem pessoas que tem curiosidade, mas você vê que fica sem jeito de perguntar, eles tem curiosidade [...]”.

Sujeito 8 - PCD: “[...] Por exemplo, eu já tive momento que as pessoas tinham nojo de pegar na minha mão, entendeu? [...] Lógico, quando eu tinha uns quatorze anos, o pessoal tirava sarro [...]”.

Sujeito 9 - PCD: “[...] Até uns dez, doze anos, eu acompanhei normal o tamanho dos outros, o padrão. Mas aí depois que estagnou e da adolescência pra frente que surgiram mais comentários, né? Dizendo “olha o tamanho dele” [...] E a questão do preconceito [...] O que a gente encontra no dia a dia é a curiosidade e, até mesmo, a inocência da criança dizendo “olha o tamanho do homem”, mas a criança é inocente, né? [...] Não, mas assim, a gente, às vezes, fica magoado com alguma coisa [...] às vezes, a gente nota alguma coisa, sei lá, mas o relacionamento eu evito [...]”.

Sujeito 11 - PCD: “[...] Até hoje é complicado ainda, mas eu aprendi a superar bastante [...] Olha, hoje, com trinta e sete anos, até hoje eu só encontrei duas ou três pessoas que me discriminaram, porque existe, né? Já encontre sim, sempre tem um, pessoas que desfizeram de mim [...]”.

Sujeito 13 - PCD: “[...] Ah eu sinto discriminação, sim. Sabe, essas pessoas não falam, mas você vê. Eu tenho muita percepção e eu vejo nas pessoas, elas olham, elas observam o jeito que você anda. Às vezes a pessoa me vê e fica assustada, entendeu? Por causa de deficiência [...]”.

A curiosidade das pessoas, relatadas pelos sujeitos, confirma o estranhamento causado pela deficiência. De acordo com Silva (2006), ver uma pessoa com deficiência e conviver com ela é o mesmo que conviver com um espelho que nos lembra a fragilidade do ser humano a todo momento.

De acordo com os sujeitos 1, 7 e 9 quando a pessoa manifesta apenas uma curiosidade sobre a deficiência a reação é tranquila, as situações mais complexas são as de discriminação. Siqueira e Oliveira-Simões (2008) justificam este discurso afirmando que a falta de conhecimento sobre a deficiência faz com que as pessoas não saibam lidar com ela e por consequência não querem conviver com uma pessoa que a possua, agindo de forma discriminatória.

Contudo, a maioria dos entrevistados citou situações vividas no passado, o que confirma a ideia de Silva (2006) que para praticar a inclusão e superar as barreiras do preconceito é necessário que a pessoa com deficiência conviva e mantenha experiências em comunidade. Essa convivência enfatiza o que não é igual e ao mesmo tempo mostra que é possível ser igual também na diferença.

Sobre a **Auto-Aceitação da Pessoa como Deficiente** alguns sujeitos apontaram as dificuldades de se aceitarem enquanto deficientes, principalmente aquelas que adquiriram uma deficiência num determinado momento da vida.

Sujeito 2 - PCD: “[...] Eu acho muito diferente quando uma pessoa nasce com uma deficiência, ela já aprendeu a aceitar aquilo ali e viver então, tipo assim, foi um pouco complicado enquanto eu não consegui aceitar, eu também não consegui levar a coisa adiante. Então, foi um processo meio complicado pra mim, mas assim, hoje em dia, mexe muito pouco comigo, não tenho mais tanto problema quanto antes, nem pra me relacionar com as pessoas, nada assim.[...]”

Sujeito 8 - PCD: “[...]Eu sempre fui muito orgulhoso.[...] Tanto é que, pra você ter uma idéia, eu nunca soube que tinha um programa pra deficiente físico, eu nunca participei, nunca. [...] Não me considero deficiente.[...]”

Sujeito 11 - PCD: “[...]Foi na época da adolescência que eu fui descobrir o porquê e eu achava que a minha mãe era culpada, porque ela vacinou os meus irmãos e eu não, entendeu? Ai eu entrei naquela fase de rebeldia e, até hoje, é uma coisa que eu trabalho psicologicamente, me afeta.[...] Não, o preconceito era mais eu comigo mesma, eu não aceitava. Assim, por parte das pessoas, pra colocar em porcentagem, era vinte, trinta por cento por parte de algumas pessoas, agora setenta por cento era eu mesma.[...]”

Pastore (2000) afirma que o grupo de pessoas com deficiência se divide em duas partes: os que nasceram com a deficiência e os que adquiriram ao longo da vida. Em ambos os casos as pessoas possuem dificuldade de aceitar a deficiência, mas os problemas de aceitação são mais evidentes nas pessoas que adquiriram deficiência ao longo da vida. Os entrevistados que passaram a ter uma deficiência ao longo da vida confirmam esta idéia, afirmando que tiveram problemas de aceitação pessoal enquanto deficientes.

O discurso apresentado pelos sujeitos também comprova que fatores como a exclusão social e a suprepoteção familiar impõem ao indivíduo com deficiência o sentimento de incapacidade e de diferença o que ocasiona uma rejeição ao estado de deficiente (BERGAMO JUNIOR, 2009).

2ª CATEGORIA – REAÇÃO DA FAMÍLIA

Nesta categoria foi abordado o comportamento da família quanto à deficiência e à convivência da pessoa com deficiência no âmbito familiar. Dois elementos foram identificados: *Superproteção familiar e a Falta de preparação*.

A questão da **Superproteção** familiar foi citada por parte dos entrevistados.

Sujeito 1 - PCD: “[...] A minha mãe sempre foi muito protetora, né? Eu não podia brincar com outras crianças na rua, se eu quisesse ir na cachoeira, no sítio da minha família, eu não podia, porque ela falava que eu não sabia nadar. Então, principalmente o lado psicológico da minha mãe, ficou muito abalado, justamente por ter sido um problema no parto. [...] Eu sai de casa com vinte e dois anos e mesmo assim ele ficava em cima, ficava preocupado, todo dia ficava ligando e foi uma etapa difícil, pois eu tava passando por um período assim, de aceitação do meu problema. [...]”

Sujeito 9 - PCD: “[...] Então, no começo, a minha mãe me protegia mais, alguns irmãos também, mas depois foi normal. [...] No começo que eu digo foi na fase de transição de criança pra adolescente, depois foi normal.[...]”

Sujeito 11 - PCD: “[...] Hoje eu cortei um pouco desse vínculo, eu consegui cortar um pouco. Eu precisei dar o meu grito de guerra e falar pra ela que eu não sou tão indefesa e inocente, eu sou independente. E a partir, do momento que eu dei o meu grito de guerra, eu fui atrás e comecei a conquistar o meu espaço aí as coisas mudaram, mas até hoje, se eu deixar, sabe?[...]”

Sujeito 12 - PCD: “[...] No começo, minha mãe me protegia muito, até a médica neurologista falava pra ela me deixar um pouco, pra eu me virar sozinho, mas agora não. Agora ela já acostumou.[...]”

Conforme relatado nos discursos acima, a superproteção familiar influencia diretamente no processo de inclusão. Estes resultados confirmam mais uma vez a ideia de Pastore (2000) que o fato de boa parte das pessoas com deficiência estar fora do mercado de trabalho deve-se em parte ao projeto de vida familiar do mesmo. A família com a superproteção tende a isolá-los do mundo. Esse tipo de atitude é proveniente do medo do sofrimento e de que a pessoa com deficiência não se adapte às novas condições de vida e principalmente do preconceito.

Considerando que é através do meio social que as pessoas se constituem e se desenvolvem, fica claro que a facilitação da interação da pessoa com deficiência com a sociedade auxilia o processo de inclusão. Tanto autonomia como

independência são conquistadas pelas pessoas com deficiência a partir de interações que sejam favorecedoras destes fatores (BATISTA, FRANÇA, 2007). Se a família deseja que a pessoa com deficiência seja incluída no mercado de trabalho e na sociedade, precisa começar a proporcionar-lhe autonomia e não ter medo de deixá-lo conviver em comunidade como qualquer cidadão.

Destaca-se ainda que a superproteção e interferência familiar foi um fator citado também pelos Profissionais de Recursos Humanos e Gestores como uma influência negativa no processo de inclusão.

Outro fator apontado pelos entrevistados, no que diz respeito à questão familiar, foi a **Falta de Preparação** da pessoa com deficiência para a vida e para o trabalho.

Sujeito 3 - PCD: “[...] Eu acho que faltou, um pouco pra mim, eles me prepararem um pouco pro mundo, sabe?E eles já tem uma idade mais avançada, o meu pai tem setenta anos e a minha mãe sessenta e cinco. Então, eu acho que faltou assim, um pouco me preparar pra eu enfrentar essas coisas. Eu acabei tendo que enfrentar, mas, a princípio, por não ter passado por nada antes, você acaba não sabendo lidar direito com as coisas, entendeu?Nessa questão mesmo, no início, da minha vida profissional e tal...então, a gente acaba segurando essas coisas pra gente mesmo.[...]”

Sujeito 11 - PCD: “[...] Eu acho que faltou o incentivo, né? Que se a minha mãe tivesse me preparado.[...]”

De acordo com a OMS (2008) e reafirmado pelo discurso dos sujeitos acima, existem muitas dificuldades de acesso a informações e programas de prevenção de deficiências. Esta falta de informação gera um despreparo familiar tanto para conviver com uma pessoa com deficiência, quanto para prepará-la para enfrentar os desafios da interação com a sociedade.

Cabe ressaltar que tanto a superproteção familiar quanto à falta de preparação reforçam as dificuldades de auto-aceitação da pessoa como deficiente.

3º CATEGORIA – EMPREGABILIDADE E ADAPTAÇÃO

Nesta categoria foram abordadas questões sobre a Empregabilidade, experiências anteriores de trabalho e a Adaptação dos profissionais com deficiência

ao ambiente de trabalho. Dois elementos foram identificados: *Adaptação no emprego atual e Histórico de Discriminação profissional*.

Sobre a **Adaptação no emprego atual**, os entrevistados afirmaram não possuir qualquer problema e que a empresa oferece todo o suporte para a adaptação do profissional ao ambiente de trabalho.

Sujeito 1 - PCD: “[...] Dentro da empresa não tive problemas de discriminação ou adaptação. A empresa tem, independente do seu cargo, um nível de tratamento, não tem discriminação aqui, não.[...] Na atividade que eu faço, não tive dificuldade de adaptação, porque não exige a vergadura total do meu braço que só chega nesse limite.[...]”

Sujeito 2 - PCD: “[...] A primeira atitude que eles tomaram foi em relação ao alarme, tipo de emergência essas coisas. [...] eles aumentaram o volume, mas não foi só por causa de mim, não. Tinha muita gente que reclamava. Mas então, essa foi a primeira atitude que eles tomaram, depois eu pedi para comprar um telefone adaptado e eles compraram. [...]”

Sujeito 3 - PCD: “[...] Sim, aqui é o primeiro emprego que eu participo do programa de cotas. Nos outros empregos, eu não participava, era como se eu fosse um trabalhador normal [...] Não, não me sinto discriminado aqui, estou adaptado [...]”

Sujeito 7 - PCD: “[...] Na parte de ajudar, primeiro foi de aceitar e de se adaptar. No meu caso, não precisou de muita adaptação com relação ao serviço, mas têm colegas meus aqui que são deficientes, no caso deficiente auditivo, eles ajudam com o aparelho, essas coisas. [...]”

Sujeito 9 - PCD: “[...] Então, mas suporte físico, eu quase não dependo de adaptações, mas algumas coisinhas eu dependo. Por exemplo, uma mesa pra ficar trabalhando no computador. A mesa que me deram já tem uma parte rebaixada pro teclado, e isso já facilitou pra mim, a cadeira também é ajustada tanto no encosto e no assento e pros meus pais eu precisei de um banquinho pequeno para apoiar os pés. Essas eram coisas que eles já tinham disponibilizado e não tive mais problemas.[...]”

Conforme já afirmado pelos Profissionais de Recursos Humanos, a empresa realizou modificações nos ambientes de trabalho para receber os profissionais com deficiência. Este fato foi reforçado pelos sujeitos com deficiência, tendo em vista que os mesmos afirmaram não terem tido problemas de adaptação física. Contudo, os gestores sugeriram que a empresa realizasse mais modificações físicas com intuito de melhorar a acessibilidade da organização.

Este resultado condiz com as afirmações de Almeida, Carvalho-Freitas e Marques (2008) que o ambiente influencia para o bom desempenho do profissional. Apesar das pessoas com deficiência possuírem características muito distintas as barreiras enfrentadas são comuns, como por exemplo a discriminação oriunda de pessoas e de estruturas mal adaptadas.

Entretanto, alguns dos entrevistados relataram situações de **Discriminação profissional** em empregos anteriores.

Sujeito 1 - PCD: “[...] Aí eu fui fazer uma entrevista em outra empresa e passei nos testes, passei no exame médico só que no dia que eu fui trabalhar, eu fui barrado pelo supervisor da firma e ele disse curto e grosso assim “eu vou ter que trabalhar com um deficiente físico”. E isso gerou mais revolta ainda em mim. Eu tinha vinte anos e se eu fosse procurar os meus direitos, eu tava ali até hoje trabalhando normalmente. [...]”

Sujeito 2 - PCD: “[...] A primeira foi um processo seletivo em São José dos Campos, aí eu não gostei desse processo seletivo, porque ali sim foi uma discriminação. Foi um processo para pessoas deficientes, né, mas tinha todo o tipo de deficiente e os testes que foram feitos eu achei um absurdo pro meu caso, por exemplo, sabe? Então, eu achei o próprio processo seletivo um processo discriminativo, sabe? [...]”

Sujeito 9 - PCD: “[...] Em 2001 eu me inseri num curso técnico em mecânica, aí eu sai em busca de estágio e eu não encontrei. Acredito que a grande dificuldade seja esse meu problema, porque na área de mecânica, o cara tem que pegar no batente, pegar no pesado. [...]”

Percebe-se que apesar da Lei de Cotas (Lei 8213/91) e dos recentes trabalhos e pesquisas sobre o assunto, ainda existem situações de preconceito com o trabalho de pessoas com deficiência.

A afirmação do sujeito 2 fortalece a necessidade apontada no item Profissionais de Recursos Humanos de um processo seletivo estruturado e bem conduzido, para que as vagas destinadas às pessoas com deficiência sejam preenchidas não só pela obrigação legal, mas porque a valorização da diversidade tem importância e gera benefícios para a empresa.

O preconceito foi apontado tanto pelos Profissionais de Recursos Humanos como pelos Gestores como fatores dificultadores do processo de inclusão

4º CATEGORIA – PESSOA COM DEFICIÊNCIA x EQUIPE x EMPRESA

Nesta categoria foram abordados aspectos da interação pessoa com deficiência, equipe e empresa. De acordo com o discurso dos sujeitos foram identificados dois elementos: *Interação com a equipe e empresa e Oportunidades de desenvolvimento*.

Sobre a **Interação com a equipe e a empresa**, os entrevistados afirmaram que não tiveram dificuldades.

Sujeito 1 - PCD: “[...] Eu fui aceito como uma pessoa normal.[...] Uma ou duas pessoas tiveram curiosidade, mas foi só curiosidade mesmo. Perguntaram se dói se não dói, se dá pra fazer alguma coisa, mas nada relativo ao trabalho e nada assim “nossa você tem problema”. Foi tranqüilo [...]”

Sujeito 2 - PCD: “[...] Aqui o pessoal me recebeu de uma forma que eu não esperava, eu tava com medo, sabe?Pra falar a verdade, eu tava com medo de receber discriminação, mas foi muito diferente do que eu imagino. A equipe, pelo menos o pessoal que eu trabalho, eu não tive problema nenhum. [...]”

Sujeito 3 - PCD: “[...] Não tive problema com isso não.[...]”

Sujeito 4 - PCD: “[...] Olha, eu adoro trabalhar aqui, viu?O chefe é bom, ele orienta bastante, o operador conversa comigo, eles me ajudam, eu procuro eles, eles me procuram. Eu acho que, pra mim, comparando com o emprego que eu tinha, foi melhor pra mim.[...]”

Sujeito 5 - PCD: “[...] Aqui dentro é bem melhor. Nossa! [...] Aqui dentro todo mundo me trata bem, eles são como amigos, é diferente como lá fora.[...]”

Sujeito 6 - PCD: “[...] É tranqüilo. Não tem problema. [...] O pessoal ajuda.[...]”

Sujeito 8 - PCD: “[...] Eu falo feito uma matraca, né?Teve até um dia que eu cheguei no laboratório, aí a minha supervisora chegou, olhou pra minha cara, olhou pro pessoal e disse “pelo visto você já se enturmou, né?”. Eu não tenho esse problema aqui. Deixa eu e mais uma pessoa dentro de uma sala pra você vê. [...]”

Sujeito 9 - PCD: “[...] Não, aqui eles são completamente compreensíveis comigo, eles agem normal.[...]”

Sujeito 10 - PCD: “[...] É tranqüilo. A minha equipe... o pessoal, o gestor é dez, é tudo. Quando eu entrei, eu tive o apoio deles, eles me apoiaram muito.[...]”

Sujeito 11 - PCD: “[...] Fui bem recebida, nunca tive problema nenhum.[...]”

Sujeito 12 - PCD: “[...] Eu me adaptei bem. Hoje o meu relacionamento aqui dentro é tranqüilo, é normal.[...]”

Sujeito 13 - PCD: “[...] Não, as pessoas aqui me aceitaram numa boa. [...]”

Apesar da sensibilização realizada na empresa ter sido somente em nível de liderança, conforme afirmado pelos Profissionais de Recursos Humanos, e apesar ainda dos Gestores se apresentarem confusos quanto a esta preparação oferecida pela empresa; não houve problema de aceitação destas pessoas dentro da equipe.

É importante frizar que a empresa possui um programa de valorização da Diversidade, tendo inclusive elaborado um manual para os colaboradores, o que pode ter influenciado o comportamento da equipe frente a esses novos profissionais.

Existe também a parcela de contribuição da pessoa com deficiência para o bom relacionamento, para Silva (2008), o comportamento da pessoa com deficiência também vem mudando ao longo dos anos e essa mudança trouxe muitos benefícios para o processo de inclusão. O sentimento que elas desenvolvem em relação ao trabalho é de valorização como pessoas e como profissionais, o que facilita a

cooperação entre os membros da equipe. A melhora na autoestima provoca mudanças de comportamento pessoais e profissionais.

Quanto às **Oportunidades de Desenvolvimento**, os sujeitos apontaram que estão em condições de igualdade com os demais colaboradores.

Sujeito 1 - PCD: “[...] O tratamento que a gente recebe é igual a uma pessoa normal, o treinamento, o nível salarial é tudo igual. O cargo que eu tenho é específico de laboratório, e quem ta no mesmo cargo, tem o mesmo tipo de treinamento, tem o mesmo tipo de salário, o mesmo tipo de tratamento, não tem nada diferenciado. Se eu precisasse de alguma adaptação, eles também conseguiriam isso pra mim, mas não teve necessidade, não. [...]”

Sujeito 2 - PCD: “[...] Mas de forma alguma, eles me dão muitas oportunidades, eu trabalho normal como qualquer outra pessoa dentro do laboratório, se não mais que uma pessoa normal. [...]”

Sujeito 4 - PCD: “[...] A empresa deu escola, eu tenho um bom salário. [...]”

Sujeito 8 - PCD: “[...] Sou avaliado da mesma forma que os outros, do mesmo jeito. Se você ficar pensando que as pessoas vão ficar com dó de você, você vai embora, entendeu? Não tem aquela coisa assim “ah eu sou deficiente, não vão me mandar embora” E isso é muito bom pra mim. [...]”

Sujeito 9 - PCD: “[...]Têm o diálogo com o colaborador anualmente, né? Eu sou tratado como todo mundo. [...]”

De acordo com as afirmações dos sujeitos, a empresa utiliza os mesmos critérios para profissionais com e sem deficiência. Eles têm oportunidades de demonstrar sua competência profissional através de um bom desempenho de trabalho. Alguns tiveram a oportunidade de melhorar sua escolaridade para contribuir com a produtividade da empresa e com seu desempenho individual. Os demais sujeitos entrevistados não se posicionaram quanto às oportunidades de desenvolvimento, lembrando que os mesmos possuem nível superior e não participam do programa de escolaridade da empresa.

Contudo, os Profissionais de Recursos Humanos e os Gestores citaram a não existência de um acompanhamento dos profissionais com deficiência quanto à evolução de carreira dentro da empresa. As pessoas com deficiência não tiveram oportunidades de promoção, mesmo as que possuem escolaridade, e isto foi apontado como um ponto de melhoria para o Programa.

5º CATEGORIA – EXPECTATIVAS PESSOAIS E PROFISSIONAIS

Nesta categoria foram identificados dois elementos: *Crescimento Profissional e Constituição de Família*.

Os entrevistados demonstraram, quanto às expectativas profissionais, vontade de **Crescimento Profissional** dentro da empresa e quanto às expectativas pessoais, o desejo de **Constituição de uma Família**.

Sujeito 1 - PCD: “[...] Eu vou fazer a pós depois de 2012, quando eu terminar meu curso superior de química. A minha idéia é adaptar o meu conhecimento na área que eu to trabalhando hoje, né?Essa empresa é uma boa empresa pra trabalhar, faz dois anos e meio que eu to aqui e to feliz, porque já apareceu uma oportunidade de crescimento pra mim. Então, a minha idéia é ta melhorando pra continuar aqui, né? [...]”

Sujeito 2 - PCD: “[...] Eu sou engenheira química e então, eu acho que eles estão me dando todo o suporte, amanhã ou depois eu posso ganhar uma promoção e participar de um processo seletivo com um cargo maior, ter oportunidade de crescer aqui dentro. Eu acho que daqui a cinco anos eu vou estar onde eu quero ta, se Deus quiser [...]”

Sujeito 4 - PCD: “[...] Eu tenho um sonho de comprar uma casa, um carro, eu tenho vontade de dirigir. Eu tenho o sonho de ter uma família e seguir a minha vida. Eu tenho um filho, eu sou separado, eu quero outra família.[...]”

Sujeito 7 - PCD: “[...] Agora, eu tenho que fazer outros planos. No começo, eu tava como operador e até então, era isso que eu pretendia. Daí surgiu essa vaga, totalmente diferente, mas melhor do que na produção. Tem os degraus pra subir, né? [...] No momento eu pretendo comprar uma casa pra mim, pra casar, né?[...]”

Nohara, Acevedo e Fiammetti (2008) afirmam que o trabalho dá sentido a vida, pois significa realização e vinculação a um grupo, além de ser uma fonte de inúmeras experiências nas relações humanas. Além disso, o trabalho proporciona segurança, autonomia financeira e do indivíduo e eleva a auto-estima. O discurso dos entrevistados reafirma estas idéias e aponta para o desejo de crescimento profissional em decorrência de se sentirem completamente inseridos no âmbito organizacional. Através do trabalho e da realização profissional outros sonhos podem ser realizados, como estudar e se especializar e até se estabelecer pessoalmente formando uma família com esposa/esposo e filhos.

Com o discurso dos entrevistados, podemos concluir também que a Lei de Cotas, apesar de todos os pontos de discussão levantados pela obrigatoriedade legal e já abordados anteriormente, trouxe a oportunidade aos profissionais com deficiência de conquistarem seu espaço no mercado de trabalho e na sociedade.

6º CATEGORIA – PROGRAMA DE INCLUSÃO

Sobre o programa de inclusão foram analisados: *Aspectos Facilitadores*, *Aspectos Dificultadores* e *Sugestões de Melhoria*.

Não houve um fator que tenha sido citado pela maioria dos entrevistados como **Aspecto Facilitador**. Vários fatores foram apontados como facilitadores do processo de inclusão, tais como: qualificação da pessoa com deficiência, um processo seletivo bem realizado, igualdade de oportunidades entre profissionais com e sem deficiência, auto-estima do profissional com deficiência, comprometimento da pessoa com deficiência com a empresa e o tratamento da empresa com os profissionais com deficiência.

Sujeito 1 - PCD: “[...] Aspecto facilitador é a preparação desse profissional, né? O grau de instrução que ele tem. O nosso diferencial tem que ser a formação, porque de igual pra igual não se discute. Se você for disputar uma vaga com uma pessoa normal, você não entra, primeiro que se você for entrar pela cota, é muita, muita gente pra poucas vagas. Então, você tem que ta qualificado, no meu caso, eu não tava tão qualificado assim, mais eu era um pouco mais extrovertido pra falar, pra dizer “meu, eu não sei fazer isso, mas sei fazer aquilo”, entendeu?Eu acho que isso facilitou e eu entrei mais pelo meu pessoal do que pelo meu profissional. Depois eu fui melhorando, eu fui aprendendo aqui dentro, tive muitos treinamentos. Eu acredito que quando eu entrei, falando de currículo, tinha gente mais qualificada do que eu. [...]”

Sujeito 2 - PCD: “[...] Em primeiro lugar, eu acho assim... um bom processo seletivo, por exemplo, nesse processo que eu participei que eu falei pra você que eu não achei legal, tinha pessoas com problema de audição, pessoas com problemas mentais juntas...[...]

Sujeito 3 - PCD: “[...] Pra mim, as oportunidades teriam que ser a mesma, entendeu?É lógico que depende da deficiência de cada um, né?E de acordo com a área que vai trabalhar. Vamos dizer assim, uma pessoa que seja um cadeirante, não vai exercer a função que eu exerço hoje aqui. Essas coisas têm que ser analisadas,que não sejam generalizadas. Eu sou deficiente físico, mas a outra pessoa é deficiente físico também, porém, deficiências diferentes, são situações diferentes.[...]

Sujeito 8 - PCD: “[...] Eu acho que o que facilita a inclusão é você não pensar que é deficiente físico. Tanto é, quando eu cheguei, foram me mostrar as atividades que eu tinha que fazer no meu trabalho, eu nunca botei na minha cabeça “você não vai conseguir, porque você tem problema”. Nunca. Lógico que, às vezes dependendo da atividade, você é deficiente e não vai conseguir fazer. E eu acho assim também que não pode passar para as pessoas assim...pra elas terem pena de você, entendeu?Porque ali você é uma pessoal qualquer, um trabalhador. [...]”

Sujeito 10 - PCD: “[...] Olha, eu acho que o principal facilitador, é o comprometimento com o deficiente com a empresa, comprometimento com o mercado de querer a mudança, é você querer ser inserido no mercado. Eu acho que isso é difícil, não só pro deficiente, mas existem situações que a gente tem que mostrar interesse de assumir um compromisso. [...]”

Sujeito 12 - PCD: “[...] Eu acredito que o que facilita seja o tratamento da empresa com esse funcionário, né?E no caso da pessoa ser contratada, ela tem que dar retorno sobre a sua capacidade. Tem muita gente que tem capacidade, mas por um motivo ou outro, não tem uma oportunidade, né?”

Alguns fatores citados são de responsabilidade da empresa, como o Processo seletivo bem realizado, as igualdades de oportunidades e o tratamento da empresa com o profissional com deficiência. Esse resultado evidencia mais uma vez a importância da preparação da empresa para a inclusão.

A realização de um processo seletivo transparente e bem estruturado, assim como as igualdades de oportunidades entre profissionais com e sem deficiência fazem parte dos importantes passos que as empresas precisam dar para iniciar um processo de inclusão. Ribeiro e Ribeiro (2008) afirmam que as empresas precisam mudar em função da contratação de pessoas com deficiência. Tanto o processo de recrutamento e seleção quanto as demais práticas de gestão de pessoas precisam abarcar a diversidade possibilitando que ela aconteça.

Foram citados ainda alguns aspectos de responsabilidade do profissional com deficiência, como: a qualificação, a auto estima do profissional e o comprometimento da pessoa com deficiência com a empresa.

A questão da baixa qualificação profissional das pessoas com deficiência foi citada também pelos Profissionais de Recursos Humanos e pelos Gestores como aspecto dificultador do processo de inclusão. Conforme já mencionado, os aspectos facilitadores e dificultadores são antagônicos, sendo que a ausência de facilitadores gera dificuldade no processo de inclusão.

Na categoria “Vida com Deficiência” a questão da auto-aceitação aparece como uma das dificuldades enfrentadas por algumas pessoas com deficiência durante a vida. Esse tema tem correlação com a autoestima desses profissionais que conseqüentemente influencia no programa de inclusão. O aspecto autoestima pode ocasionar problemas de produtividade individual da pessoa com deficiência, assim como problemas de relacionamento com equipe e gestores.

Os dados apresentados e discutidos acima corroboram com as ideias de Silva (2008), afirmando que no processo de inclusão três questões devem ser enfrentadas prioritariamente pelas empresas: as dificuldades de compreensão e informação por parte dos empregados e empregadores; a inexperiência das pessoas da empresa em conviver com pessoas com deficiência e a precária educação e profissionalização da maioria dos profissionais com deficiência.

No caso dos **Aspectos Dificultadores**, a maioria dos entrevistados aponta a acessibilidade como o fator que mais dificulta o acesso da pessoa com deficiência ao mercado de trabalho. Foi citado também o preconceito quanto à capacidade contributiva destes profissionais.

Sujeito 12 - PCD: “[...] Aspecto dificultador, no meu caso, eu sou um deficiente que a empresa gosta, porque eu não preciso de adaptação física, eu subo e desço escada. Eu acho que a maior dificuldade é pra um cadeirante, nós temos um aqui. Ele é uma pessoa que no meu prédio, não trabalharia, porque lá não tem elevador. No meu caso, eu sou um deficiente que a empresa gosta, porque vai desenvolver a função normalmente, sem nenhuma adaptação e vai conseguir cumprir aquela cota, mas no caso de um cadeirante, eu acho que é complicado.[...]”

Sujeito 8 - PCD: “[...] Eu acho que é o problema de adaptação dificulta. Dependendo da deficiência da pessoa, eu acho que aqui, por exemplo, tem muitas pessoas com deficiência no braço, na mão, mas não vê uma pessoa cega, muda. Como que você vai colocar uma pessoa cega na área produtiva, aí toca o alarme de abandono, e daí?E você vê que os prédios da empresa são todos verticais, como você vai colocar uma pessoa com cadeira de rodas?Por causa disso, eu acho que trabalhar no laboratório é mais fácil. [...]”

Sujeito 9 - PCD: “[...] Então, eu acho que é mais nesse sentido de acesso, de adaptação física e a questão da mental do preconceito, isso deve ser trabalhado também. É no geral, todo mundo tem que estar preparado pra não sentir dificuldade, tanto aqui como em outras empresas. No comércio a gente vê deficientes, não sei se foi específico no meu caso, mas, na empresa que eu trabalhei, eles determinavam uma vaga e um setor. Se o cara quisesse crescer, quisesse mudar, ele não tinha opção, era ali ou nada.[...]”

Sujeito 10 - PCD: “[...] Eu acredito que o que dificulta ainda seja visão que a empresa tem do deficiente, como um incapaz. A palavra deficiência já leva a isso. Eu acho que o deficiente é uma coisa, se ele faz tudo normal, se ele trabalha, ele é diferenciado, se não, ele é o coitado. Então, tem que acabar com essa visão dentro de cada um. [...]”

Sujeito 12 - PCD: “[...] Dependendo da empresa o que dificulta, não tem acesso, por exemplo, pra uns casos de cadeirante. Aqui na empresa não tem esse problema, tem até o X, né?Ele é cadeirante e tem acesso nos prédios e nos setores que ele precisa, sem muitos problemas, pelo que eu vejo, mas em algumas empresas, nos bancos, a gente vê na televisão que muitos lugares não têm acesso e acaba dificultando pra pessoa. A pessoa tem que pensar duas vezes antes de sair pra trabalhar.[...]”

De acordo com Pastore (2000) a preparação do ambiente de trabalho envolve providências físicas, educacionais e sociais. Para contratação e adaptação de uma pessoa com deficiência, a empresa tem de fazer as modificações necessárias no ambiente de trabalho. Isso pode envolver acertos arquitetônicos, incorporação de novos equipamentos, transformação dos atuais, planejamento para emergência, implantação de sistemas flexíveis para cumprimentos de horários e treinamentos dos

chefes e colegas. Esta necessidade exposta pelo autor é evidenciada pelo discurso dos entrevistados.

A falta de acessibilidade é também um problema de políticas públicas, pois a acessibilidade dentro da empresa só é válida se a pessoa com deficiência não encontrar barreiras arquitetônicas nas ruas e transportes públicos.

Como **Sugestão de Melhoria** para o Programa de Inclusão da empresa, os entrevistados apontaram: contratar mais pessoas com deficiência e profissionais com limitações mais severas, além de divulgar mais o Programa tanto interno como externamente.

Sujeito 2 - PCD: “[...] Aqui na base eu vejo bastante gente deficiente, em outras áreas...no meu setor sou eu e mais uma pessoa. Eu acho que aqui já tem uma diversidade legal, já, mas eu não sei...aumentar o número de pessoas em cada setor, eu não sei como que é relação pra setor pra contratar deficiente, uma cota. Talvez aumentar essa cota. [...]”

Sujeito 8 - PCD: “[...] Assim, nunca ninguém soube desse programa, tanto é que eu não sabia, foi uma coisa do acaso. O meu tio comentou com a minha tia, aí ela me ligou e eu mandei o currículo. Na época, quando eu fiz a entrevista, o gerente falou “você não tem que provar nada pra mim, você tem que ir atrás do médico, porque você passou”. Aí eu fui correr atrás. Agora, nos outros serviços que eu já trabalhei, nunca entrei como deficiente físico, eu nem sabia que existia isso, eu não sabia que tinha essas vagas, eu fiquei sabendo em 2006.[...]”

Sujeito 10 - PCD: “[...] É tanta coisa, né? Eu acho que a empresa ta no caminho, existe a dificuldade de encontrar as pessoas. [...] mas eu acho que, agora, a gente ta passando por aquele momento de inclusão daquelas pessoas que tem muito mais limitação, de encontrar um meio de incluir essas pessoas.[...]”

Sujeito 12 - PCD: “[...] Eu acredito que ela não faz anúncios nas faculdades, né? Acredito que seja até um bom programa pra comunidade, né? De uma forma geral, eu acredito que seja bom sim divulgar mais.[...]”

Como alguns entrevistados sugeriram uma maior divulgação do Programa, pressupõem-se que muitas pessoas na região e até mesmo alguns funcionários da empresa não saibam da existência do Programa. Sugere-se maior divulgação externa e interna das ações do Programa, com intuito de recrutar mais profissionais com deficiência e deficiências mais severas com oportunidades para todos, e para reforçar a cultura de diversidade da empresa.

Ribeiro e Ribeiro (2008) afirmam que para colocar em prática uma gestão da diversidade é preciso reconstruir a cultura organizacional, eliminando estereótipos e reconhecendo que as pessoas possuem estilos de vida diferentes. A diversidade

deve ainda ser adotada e divulgada como prática e missão da empresa, como cotidiano organizacional, incorporando todas as suas ações e sendo avaliado continuamente para garantir seus resultados.

4.5 Parceiros

4.5.1 Amostra

Foram distribuídos 40 questionários para os parceiros de trabalho dos profissionais com deficiência que participaram da pesquisa. Retornaram preenchidos 31 questionários, os quais compõem a amostra caracterizada na Tabela 5:

Tabela 5 – Caracterização da amostra de Parceiros entrevistada

Caracterização da Amostra		
IDADE	20 a 30 anos	10
	31 a 40 anos	7
	41 a 50 anos	11
	acima de 50 anos	3
GÊNERO	Masculino	26
	Feminino	5
CARGO	Operacional	25
	Administrativo	6
	Gerencial	0
CIDADE ONDE MORA	Guara	17
	Lorena/Aparecida	10
	Cruzeiro/Piquete	4
TEMPO DE EMPRESA	menos de 1 ano	2
	até 2	5
	até 5	2
	até 10	3
ESTADO CIVIL	Mais de 10	18
	Solteiro	7
	Casado	20
ESCOLARIDADE	separado/viúvo	4
	Fundamental	0
	Médio/Técnico	19
	Superior	11
	Pos Graduação	1

4.5.2 Questionários

Os dados coletados foram analisados por meio de técnicas qualitativas do método de análise de conteúdo. Todo o conteúdo dos questionários foi submetido à pré-análise e categorizado por temas abordados, de acordo com as questões.

O **Tema 1** do questionário apresentado aos participantes, referiu-se ao recebimento de treinamento ou preparação para a inclusão, conforme abaixo:

Tabela 6 – Tema 1 – Treinamento

TEMA	SUJEITOS	
Recebeu Treinamento para trabalhar com Deficiente?	Sim	2
	Não	29



Figura 6 - Treinamento

Conforme apresentado na tabela 7, 29 sujeitos alegaram não ter recebido treinamento para trabalhar com profissionais com deficiência. Este resultado demonstra contradição entre os funcionários da empresa, tendo em vista que 2 sujeitos afirmam ter recebido o treinamento.

Segundo os resultados apresentados no item "Profissionais de Recursos Humanos", não foi realizado pela empresa a sensibilização das equipes de trabalho para a inclusão. A preparação foi feita apenas em nível gerencial, entretanto alguns

gestores podem ter estendido, informalmente, a sensibilização para a equipe, o que justifica as respostas dos sujeitos que alegam ter recebido treinamento.

O **Tema 2** abordou as mudanças observadas na equipe após a inclusão dos profissionais com deficiência na empresa.

Tabela 7 – Tema 2 – Mudanças na equipe

TEMA	SUJEITOS	
Houve alguma mudança na equipe após a inclusão do deficiente?	Sim	3
	Não	26



Figura 7 – Mudanças na equipe

A maioria dos participantes atestou que não houve mudanças na equipe após a implantação do Programa. Contudo, 3 participantes apontaram mudanças na equipe e justificaram que essas mudanças aconteceram em nível físico, como as adaptações para melhorar a acessibilidade e em nível de desempenho da equipe, que melhorou com a chegada do profissional com deficiência.

Nos resultados apresentados no item "Gestores", também foi observado um relato de um gestor afirmando que houve ganhos em produtividade da equipe após a inclusão do profissional com deficiência. Estes resultados confirmam as ideias de Fonseca (1997), que afirmam que o histórico de exclusão dos profissionais com deficiência faz com que eles valorizem a condição de empregados, mais do que os profissionais sem deficiência e este fato reflete no desempenho da equipe que busca sempre o melhor desempenho pelo exemplo do profissional com deficiência.

O **Tema 3** abordou a questão do relacionamento dos parceiros com os profissionais com deficiência.

Tabela 8 – Tema 3 – Relacionamento Equipe x Profissional com deficiência.

TEMA	SUJEITOS	
Facilidade de se relacionar com os deficientes?	Sim	30
	Não	1

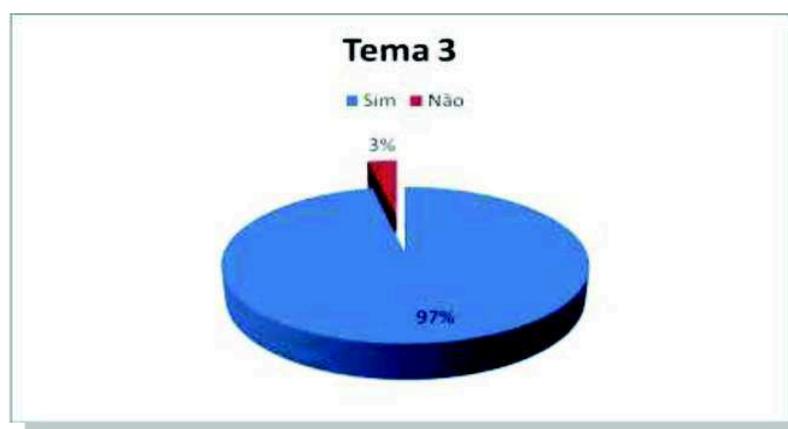


Figura 8 – Relacionamento Equipe x Profissional com deficiência

A maioria dos participantes afirmou não possuir problemas de relacionamento com os profissionais com deficiência. O único sujeito que apontou problema de relacionamento atribuiu esse fato à dificuldade de comunicação, devido ao tipo de deficiência do profissional incluído na equipe.

As dificuldades de relacionamento entre profissionais com e sem deficiência podem ser minimizadas por boas políticas de gestão na inclusão e em alguns casos por ações que visem a adaptação do profissional ao ambiente de trabalho (FIRJAN, 2003).

O **Tema 4** trata da importância para empresa, na visão do parceiro, da contratação do profissional com deficiência.

Tabela 9 – Tema 4 – Importância da Inclusão.

TEMA	SUJEITOS	
Considera importante para a empresa a contratação de profissionais com deficiência?	Sim	31
	Não	0



Figura 9 – Importância da Inclusão.

Todos os participantes da pesquisa consideram importante para a empresa a contratação de profissionais com deficiência. Essa importância foi atribuída a dois motivos: contribuição para inclusão social e promoção da igualdade. Percebe-se que os funcionários da empresa possuem consciência da importância da diversidade dentro da organização.

Hanashiro (2008) afirma que uma empresa que possui em sua estratégia a questão da diversidade, contribui para o desenvolvimento de um clima e uma cultura mais igualitária, considerando as pessoas de uma maneira totalitária; esta afirmação é confirmada pelos resultados desta pesquisa

O **Tema 5** trata da motivação e do comprometimento do profissional com deficiência com o trabalho.

Tabela 10 – Tema 5 – Comprometimento e Motivação.

TEMA	SUJEITOS	
Na sua opinião, qual o nível de comprometimento e motivação do profissional com deficiência com o trabalho?	Alta	14
	Normal	16
	Baixa	1



Figura 10 – Comprometimento e Motivação.

Quase a totalidade dos participantes considera o comprometimento e motivação dos profissionais com deficiência entre normal e alto. Este resultado confirma mais uma vez as idéias de Fonseca (1997), expostas anteriormente, sobre a valorização que o profissional com deficiência dá a oportunidade de trabalho por conta do histórico de exclusão.

O participante que apontou o comprometimento e a motivação como baixa, não definiu os motivos para esta avaliação.

O **Tema 6** abordou os aspectos que dificultam o relacionamento com o profissional com deficiência.

Tabela 11 – Tema 6 – Aspectos dificultadores relacionamento.

TEMA	SUJEITOS	
De forma geral, o que mais dificulta o relacionamento com os profissionais com deficiência?	Tipo de deficiência	8
	Acessibilidade	1
	Autoestima do deficiente	1
	Preconceito	3
	Sem motivo	18

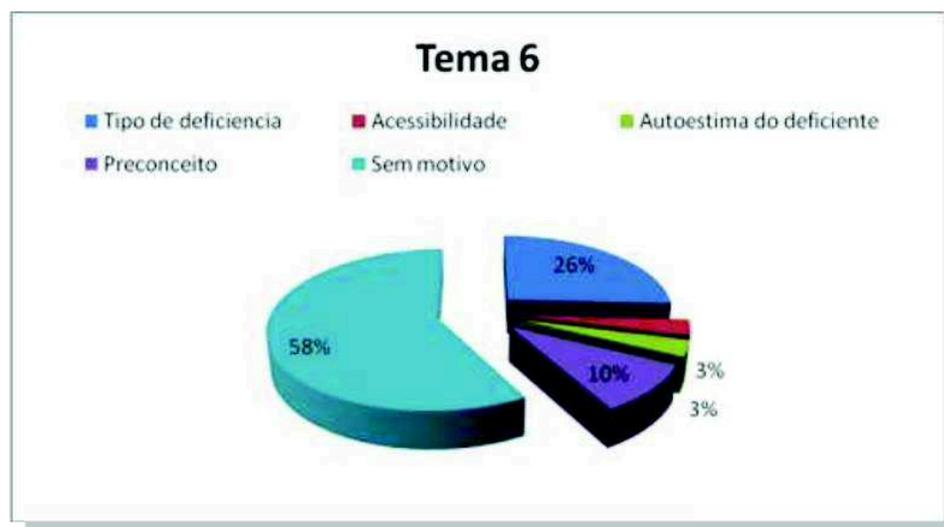


Figura 11 – Aspectos dificultadores relacionamento.

Grande parte dos participantes (18 sujeitos) não soube definir os aspectos que dificultam o relacionamento com os profissionais com deficiência. Talvez por não identificarem dificuldades nesse relacionamento.

O tipo de deficiência foi apontado por 8 participantes como aspecto dificultador, mesmo considerando que as pessoas com quem se relacionam não possuem limitações severas devido à seletividade da empresa no momento da contratação, excluindo deficiências mentais e severas. Esta questão, assim como a questão do preconceito, apontada por 3 participantes como aspecto dificultador, podem ser revertidas com informação. Amaral (1995) afirma que a comunicação pode diminuir e amenizar o preconceito, pois contribui para a disseminação da informação e a mudança de mentalidade.

Acessibilidade e Auto-estima do deficiente também foram apontadas como aspectos dificultadores. Sobre a auto-estima, conforme visto no item Profissional com deficiência, muitos profissionais que não tiveram oportunidades de acesso ao trabalho não se posicionam como indivíduos capazes de contribuir para o processo produtivo das empresas. Entretanto, Carvalho (2008) afirma que o trabalho contribui para a confiança e auto-estima do profissional com deficiência, pois através do trabalho o profissional tem acesso ao aprendizado, aprimoramento e remuneração.

O **Tema 7** aborda os aspectos facilitadores do relacionamento com o profissional com deficiência.

Tabela 12 – Tema 7 – Aspectos facilitadores relacionamento.

TEMAS	SUJEITOS	
O que mais facilita o relacionamento com os profissionais com deficiência?	Solidárias	19
	Interessadas	3
	Sem motivo	9



Figura 12 – Aspectos facilitadores relacionamento.

A maioria dos participantes (19 sujeitos) afirma que a solidariedade entre profissionais com e sem deficiência facilita o relacionamento na convivência profissional. Esta solidariedade também reafirma a política de diversidade da empresa e corrobora com as idéias de Hanashiro (2008), expostas anteriormente, sobre visão igualitária que a política de diversidade proporciona.

Três participantes apontam o interesse e a vontade dos profissionais com deficiência como fator facilitador do processo. E um número expressivo de participantes (9 sujeitos) não definiu um fator específico que facilite o relacionamento no convívio profissional com a pessoa com deficiência.

4.6 Comparação dos Resultados com os exemplos de Pesquisas sobre Programas de Inclusão

Para melhor compreensão do tema inclusão de profissionais com deficiência nas organizações, serão comparados neste ítem os resultados encontrados nesta

pesquisa com os resultados encontrados por outros autores que estudaram o mesmo tema.

De acordo com os resultados encontrados nas entrevistas realizadas com os Profissionais de Recursos Humanos da empresa estudada, alguns fatores na implantação de um Programa de Inclusão merecem destaque: a preparação da empresa para receber o profissional com deficiência (fatores físicos e comportamentais), o acompanhamento destes profissionais após a implantação do Programa e os fatores dificultadores do processo.

Sobre a preparação no tocante ao fator comportamental, pode-se perceber que a empresa compreende a importância desta fase no processo, no entanto algumas etapas, como a sensibilização das equipes de trabalho, não foram realizadas. Este fato impactou a visão dos gestores sobre o tema, os quais enfatizaram a necessidade de contínua discussão sobre o assunto. A falta de maior sensibilização foi citada por gestores e equipe de trabalho, como ponto de melhoria do Programa.

Almeida, Carvalho-Freitas e Marques (2008) também constataram esta mesma dificuldade na empresa, foco de seu estudo, onde foi levantada a necessidade de maior investimento na conscientização de gestores sobre a importância da gestão da diversidade para as organizações atuais.

Inexiste na empresa estudada um processo de acompanhamento dos profissionais após a implantação do Programa. Os problemas surgidos neste período foram conduzidos pelos gestores, que relataram sentir falta da presença do setor de Recursos Humanos como facilitador nesta gestão. A falta de acompanhamento reflete no desenvolvimento dos profissionais com deficiência dentro da empresa, tendo em vista que os mesmos são avaliados quanto ao desempenho e possuem responsabilidades iguais às dos demais funcionários, contudo nenhum deles teve até o momento a oportunidade de promoção de cargo, apesar de estarem na empresa tempo suficiente para atuarem em outra função.

Almeida, Carvalho-Freitas e Marques (2008) também apontaram em seu estudo, que o único fator percebido de forma negativa pelas pessoas com deficiência foi a questão da oportunidade de promoção que a empresa oferece para que o profissional possa progredir na carreira.

Ribeiro e Ribeiro (2008) relataram também o acompanhamento como uma necessidade contínua identificada pela empresa estudada por eles. As pessoas com deficiência, que participaram da pesquisa, também apontaram dificuldades iniciais nas atividades desenvolvidas. Estas dificuldades foram identificadas e conduzidas de forma a atingir a melhoria do processo.

Sobre os fatores dificultadores apontados pelos profissionais de Recursos Humanos estão a baixa qualificação dos profissionais com deficiência e o preconceito que gera resistência à contratação. Bahia e Santos (2008) e Araujo e Schmidt (2006) também apontam que a baixa escolaridade foi citada em suas pesquisas como fator de dificuldade no momento da contratação.

Sobre o preconceito e a resistência da contratação, este fator está ligado à preparação da empresa com informações e discussões sobre o tema, para que os funcionários conheçam a realidade da deficiência e eliminem os estereótipos.

Nas entrevistas realizadas com os Gestores de equipe que possuem profissionais com deficiência, foram destacados os seguintes fatores: Acessibilidade e Preparação para gerir esses profissionais.

O gestores apontaram que a falta de acessibilidade inviabilizaria a inclusão, tendo em vista a preocupação com a segurança do profissional com deficiência dentro da empresa. Bahia e Santos (2008) e Araujo e Schmidt (2006) também relatam em sua pesquisa, que a acessibilidade é considerada um entrave para a boa atuação de um profissional com deficiência na empresa.

Quanto à preparação para gerir profissionais com deficiência, conforme abordado, foi considerado um ponto de melhoria do Programa.

Os profissionais com deficiência participantes da pesquisa foram quase unânimes ao apontar a acessibilidade como o fator que mais dificulta o processo de inclusão. Contudo alguns deles afirmaram que o preconceito quanto à sua capacidade de trabalho e contribuição prejudica o desempenho e contribui para a baixa auto-estima do profissional.

Bahia e Santos (2008) revelaram em sua pesquisa que os profissionais com deficiência consideram o aprendizado no ritmo da empresa e complexidade do processo seletivo fatores que afastam muitas pessoas com deficiência do trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo o entendimento e a análise do processo de inclusão de pessoas com deficiência no contexto organizacional. Em vista disso, foram buscadas ferramentas que possibilitassem uma visão global do tema.

Sobre a dinâmica do Programa de Inclusão, percebeu-se que a empresa dedicou muitos esforços no início do processo, com vista a atingir o objetivo do cumprimento da cota. Foram estabelecidas algumas etapas, tais como: Entendimento do problema pelos profissionais de Recursos Humanos, Sensibilização dos gestores para a importância da prática inclusiva, Implantação de um projeto arquitetônico de acessibilidade e Efetivo recrutamento e seleção dos profissionais com deficiência.

A empresa contou com a ajuda de uma instituição como suporte em algumas fases da implantação do Programa. E ainda, contratou um profissional com deficiência física (cadeirante) para coordenar as atividades. Esse apoio da instituição e do profissional facilitou o recrutamento no mercado de trabalho e a sensibilização da liderança para inclusão.

Todavia, a pesquisa evidenciou uma contradição dos gestores quanto a participação no processo de sensibilização. O fato demonstrou que os esforços da empresa neste sentido ainda não foram suficientes para a eliminação de dúvidas recorrentes do convívio gestor e profissional com deficiência.

Ainda na etapa de sensibilização, a empresa não estendeu a preparação para as equipes de trabalho, tendo mantido o treinamento apenas em nível de liderança. Este fato é criticado na literatura sobre o assunto, uma vez que essa preparação é essencial para a boa aceitação e adaptação do profissional no ambiente organizacional, além do fato de que a informação sobre a deficiência elimina possíveis posturas preconceituosas e proporciona mudança de paradigmas.

Apesar de alguns pontos terem sido apontados como falhos ou dificultadores do processo, a avaliação do Programa de uma maneira geral é positiva. Isto se deve ao fato da empresa ter insistido no estabelecimento de um programa inclusivo e de

ter se surpreendido quanto ao desempenho de trabalho destes profissionais, mesmo com as adversidades.

Do ponto de vista da empresa, o fator sensibilização dos colaboradores, que gera por consequência a boa aceitação da equipe ao profissional com deficiência, foi considerado o maior facilitador do processo de inclusão. Como aspecto dificultador, a empresa considera que o preconceito atrelado à baixa qualificação dos profissionais com deficiência são os fatores que mais entram a inserção no trabalho.

Sob o ponto de vista dos gestores, a sensibilização dos colaboradores é um fator facilitador, o que demonstra concordância entre gestores e empresa neste aspecto. Além da sensibilização, os gestores apontam a acessibilidade como aspecto que também facilita a inclusão. Em contrapartida, a falta desses mesmos fatores, somados ao preconceito da empresa frente aos profissionais com deficiência, são considerados dificultadores do processo.

Os profissionais com deficiência, de acordo com os resultados desta pesquisa, não possuem um mesmo ponto de vista quanto aos aspectos facilitadores. Cada participante apontou para um fator, dentre eles estão: qualificação da pessoa com deficiência, a realização de um bom processo seletivo, as igualdades de oportunidades, a auto-estima da pessoa com deficiência, o comprometimento com a empresa e o tratamento que a empresa destina a estes profissionais. Entretanto, a acessibilidade é o fator que mais dificulta o processo de inclusão, sob o ponto de vista das pessoas com deficiência.

Na visão dos parceiros, é importante para a empresa a contratação destes profissionais, que na maioria das vezes apresentam um nível alto de comprometimento e motivação para o trabalho.

Além dos fatores já expostos, foram percebidos também nesta pesquisa alguns outros aspectos que influenciam a questão da inclusão. Um desses aspectos é a participação do governo, que é considerada pela empresa como muito fraca, resumindo-se apenas em leis, fiscalizações e penalidades. A falta de políticas e programas sociais que suportem o processo de inclusão conduz a empresa a assumir responsabilidades que deveriam ser do governo, como por exemplo, a qualificação profissional das pessoas com deficiência.

Outro aspecto relevante é a participação das entidades de pessoas com deficiência na inclusão organizacional. Poucas entidades possuem programas de apoio as empresas, não oferecendo suporte nas fases de recrutamento dos profissionais e na sensibilização e informação das equipes da empresa para a inclusão. Mesmo sendo de responsabilidade do Estado a educação e a qualificação profissional de qualquer cidadão, inclusive o cidadão com deficiência, a entidade em muitos momentos também assume este papel. No entanto, o trabalho realizado pelas entidades no âmbito da qualificação das pessoas com deficiência é focado em atividades artesanais e oficinas e não na formação em profissões necessárias às organizações.

Pode se evidenciar ainda alguns questionamentos necessários na reflexão sobre o tema. Um deles diz respeito às práticas de Recursos Humanos no desenvolvimento dos profissionais com deficiência. Os sujeitos com deficiência entrevistados neste estudo possuíam variados níveis de formação acadêmica: 5 sujeitos com até o ensino médio, 7 com nível superior e 1 com pós graduação, o que demonstra que apesar da dificuldade da empresa no recrutamento de profissionais qualificados, a maioria deles possui nível superior. A questão que se mostra importante é: quais são as práticas de Recursos Humanos quanto à inclusão de diferentes deficiências e desenvolvimento de carreira destes profissionais?

É válido ressaltar que devido à dificuldade de acesso as organizações, o estudo se baseou apenas em uma empresa da região. Contudo, a pesquisa realizada numa só empresa possibilitou uma análise mais criteriosa quanto à inclusão desses profissionais no ambiente organizacional, sendo levantados vários elementos que possibilitaram uma discussão aprofundada do que é exposto na literatura e do que realmente acontece na prática.

Assim, esta pesquisa alcançou o objetivo que era compreender e analisar os fatores que envolvem o processo de inclusão. Ficou evidente na empresa pesquisada, que existem dificuldades na realização de um Programa efetivo, porém também foram relatados benefícios e surpresas quanto à capacidade de contribuição desses profissionais. Podemos concluir que é possível que a inclusão seja usada estrategicamente pelas empresas, para obtenção de melhores resultados, além de uma prática de responsabilidade social.

Sugerem-se alguns pontos para investigações futuras, uma vez que o tema é rico e ainda pouco explorado. A empresa estudada excluiu do processo algumas deficiências (visual e mental), com a justificativa de que no negócio da empresa não haveria uma função onde estas deficiências se encaixariam. Portanto, seria interessante o desenvolvimento de um estudo específico da inclusão de profissionais com deficiência mental ou deficiências mais severas.

Ainda como proposta de estudo futuro, sugere-se a análise: do papel da instituição no processo de inclusão, bem como, as atividades de profissionalização desses indivíduos e o desenvolvimento de programas de apoio às empresas no momento de contratação; do papel do Recursos Humanos quanto às práticas utilizadas para manutenção do profissional com deficiência no mercado de trabalho, como é o caso de um plano de carreira específico para esses profissionais, suprimindo assim as expectativas dos mesmos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. A. D.; CARVALHO-FREITAS, M. N. e MARQUES, A. L. Análise comparativa das percepções das pessoas com deficiência em relação à inserção no mercado formal de trabalho. In: Carvalho-Freitas, M. N. e Marques, A. L. **Trabalho e pessoas com deficiência**. Curitiba: Juruá, 2008, p. 55-71.

AMARAL, L. A. **Conhecendo a deficiência** (em companhia de Hércules). São Paulo: Robe Editorial, 1995.

ARANHA, M. S. F. **Trabalho e Emprego**: Instrumento de construção da identidade pessoal e social. São Paulo: SORRI – BRASIL; Brasília: CORDE, 2001, 36p.

ARAUJO, J. P.; SCHMIDT, A. A inclusão de pessoas com necessidades especiais no trabalho: a visão de empresas e de instituições educacionais especiais na cidade de Curitiba. **Revista brasileira educação especial**. 2006, vol.12, n.2, p. 241-254.

BAHIA, M. S.; SANTOS, E. M. Práticas empresariais para inclusão profissional de pessoas com deficiência: um estudo de caso. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. (Org.). **Trabalho e pessoas com deficiência**: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. Curitiba: Juruá, 2008. p. 142-160.

BALERA, F. P. **O benefício de prestação continuada para pessoas com deficiência no supremo tribunal federal**. Monografia apresentada a Sociedade Brasileira de Direito Público, Brasília, 2006.

BARBOSA-GOMES, J. F.; CARVALHO, M. O. O profissional com deficiência e o mercado de trabalho: parceria de sucesso. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. (Org.). **Trabalho e pessoas com deficiência**: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. Curitiba: Juruá, 2008. p. 201-211.

BATISTA, S. M.; FRANÇA, R. M. Família de pessoas com deficiência: desafios e superação. **Revista de divulgação técnico-científica do ICPG**. Vol. 3 n. 10 - jan.-jun./2007

BERGAMO JUNIOR, A. **O trabalho de pessoas com deficiência em empresas privadas**. Dissertação de Mestrado – Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo, 2009, 107 p.

BLACKBURN, S. **A República de Platão: uma biografia.** São Paulo: Atlas, 2008.

BRASIL. Lei n. 8213 de 21 de julho de 1991. Dispõe sobre planos de benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Lex:** GIL, M. (coord.) O que as empresas podem fazer pela inclusão de pessoas com deficiência. São Paulo: Instituto Ethos, p. 69-70, Maio 2002.

BRASIL. Ministério Público do Trabalho. **A inserção da pessoa portadora de deficiência e do beneficiário reabilitado no mercado de trabalho.** 2001, 106 p.

BRASIL. **Lei n. 8742 de 07 de Dezembro de 1993.** Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Disponível em: www.mte.gov.br/legislação Acesso em: 10 Ago. 2009.

BRASIL. **Lei n. 5296 de 02 de Dezembro 2004.** Regulamenta as Leis n°s 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade. Disponível em: www.mte.gov.br/legislação Acesso em: 10 Ago. 2009.

BRUMER, A., PAVEL, K., MOCELIN, D. G. **Saindo da “escuridão”:** perspectivas da inclusão social, econômica, cultural e política dos portadores de deficiência visual em Porto Alegre. Sociologias, v.11, 2004, p. 300-327.

CARREIRA, D. **A integração da pessoa deficiente no mercado de trabalho.** São Paulo: FGV, 1999, 52 p.

CARVALHO, K. M. Os desafios da inclusão da pessoa com deficiência no ambiente de trabalho. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. (Org.). **Trabalho e pessoas com deficiência:** pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. Curitiba: Juruá, 2008. p. 43-55.

CARVALHO-FREITAS, M. N. **Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência:** um estudo de caso. ANPAD, RAC, Curitiba, v.13, Edição Especial, art. 8, 2009, p.121-138.

CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. Satisfação e qualidade de vida no trabalho. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. **Trabalho e Pessoas com Deficiência**: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. 2008. p. 1-11.

CESTARI, A.C.J. **Deficiência mental e o mercado de trabalho formal**: um estudo da visão dos empregadores, companheiros de trabalho, e do próprio portador de deficiência. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2002.

CLARO, R. DEL. Sim! Eles trabalham de verdade! **Revista Educação & Família**: Deficiências. São Paulo, v.5, n.1, p. 29-31, dezembro 2005.

COIMBRA, C. E. P.; GOULART, I. B. Análise da inserção das pessoas com deficiência segundo suas percepções. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A.L. (Org.). **Trabalho e pessoas com deficiência**: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. Curitiba: Juruá, 2008. p. 106-121.

COSTA, M. A. F.; COSTA, M. F. B. **Metodologia da pesquisa**: conceitos e técnicas. 2. Ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2009, 216 p.

D'ANTINO, M. E. F. **Deficiência e a mensagem reveladora da instituição especializada**: dimensões imagética e textual. 2001. Tese (Doutorado em Psicologia) Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

DAUFEMBACK, V. Caso Embraco: contribuindo para construção de uma sociedade inclusiva. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A.L. (Org.). **Trabalho e pessoas com deficiência**: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. Curitiba: Juruá, 2008. p. 106-121.

DOVAL, J. L. M. **Inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho**: desafios e tendências. 2006. Dissertação (Mestrado em Administração), Rio Grande do Sul: Universidade Federal do Rio Grande do Sul: Escola de Administração, 2006.

FEBRABAN. **População com deficiência no Brasil**: fatos e percepções. 2006. Disponível em: www.febraban.org.br. Acesso em: 01 Ago. 2009.

FIRJAN. **Elimine o preconceito:** contrate profissionais portadores de deficiência. 2003. Disponível em: www.firjan.org.br/downloads/wise.pdf. Acesso em: 01 Ago. 2009.

FLEURY, M. T. L. . Gerenciando a diversidade cultural: experiências de empresas brasileiras. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 4, n. 3, p. 18-25, 2000.

FONSECA, R. T. M. **A Sociedade Inclusiva e a Cidadania das Pessoas com Deficiência**. Curitiba: Procuradoria Regional do Trabalho da 9ª Região, 2005. Disponível em: <http://www.mj.gov.br/> Acesso em 19.09.10

GIL, M. **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiências, incapacidades e desvantagem**, Rio de Janeiro: CORDE, 2002, 53 p.

GOLDFARB, C. L. **Pessoas portadoras de deficiência e a relação de emprego: o sistema de cotas no Brasil**. Curitiba: Juruá, 2007.

GONÇALVES, A. B. A Eugenia de Hitler e o racismo da ciência. **Revista Prática Jurídica**, Brasília, jul 2006, ano V, n.52.

Guia Você S/A EXAME. As melhores empresas para você trabalhar. Revista Você S.A., 2009.

HANASHIRO, D.M.M., Convivendo com a Diversidade Cultural. In: HANASHIRO, D. M. M.; TEIXEIRA, M. L. M.; ZACARELI, L. M. (Org.) **Gestão do Fator Humano: Uma visão baseada em Stakeholders**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

HANASHIRO, D. M. M.; CARVALHO, S. G. Diversidade Cultural: panorama atual e reflexões para a realidade brasileira. **REAd. Revista Eletrônica de Administração**, Rio Grande dos Sul, v.11, n.5, p.1-21, 2005.

IBDD – Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência. **Inclusão social da pessoa com deficiência: medidas que fazem a diferença**. Rio de Janeiro: IBDD, 2008, 312 p.

IBGE. **Censo Demográfico 2000**. Disponível em: www.ibge.gov.br. Acesso em: 01 Ago. 2009.

IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Radar Social 2006**. Disponível em: www.ipea.gov.br/radarsocial_2006/02_renda.pdf. Acesso em: 20/02/2010, 2006.

LANCILLOTTI, S. S. P. **Deficiência e Trabalho**. Campinas, SP: Autores Associados, 2003, 111p.

LOBATO, B. C. **Pessoas com deficiência no mercado de trabalho: implicações da lei de cotas**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 2009.

MACIEL, C. T. A modernidade e o mito da deficiência. **Revista Em Tese**, Santa Catarina, ago/set 2008. v.5 n.1.

MARANHÃO, R. O. **O portador de deficiência e o direito do trabalho**. São Paulo: LTR, 2005, 150 p.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008, 277 p.

MARQUES, C. A. **Construindo uma educação inclusiva**. 2001. Disponível em: www.crmariocovas.sp.gov.br. Acesso em: 01 set. 2010.

MAZZOTTA, M. J. S. **Educação Especial no Brasil : história e políticas públicas**. 5º ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MELO, S. N. **O direito ao trabalho da pessoa portadora de deficiência: o princípio constitucional da igualdade**. São Paulo: LTR, 2004, 200 p.

MEC - Ministério da Educação e Cultura. **Censo Escolar**. 2008. Disponível em: www.mec.gov.br. Acesso em: 15.09.09.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 4. ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1995, 205 p.

MPT – Ministério Público do Trabalho. **Quadro comparativo da fiscalização do trabalho de 1990 a 2008. Resultados da fiscalização de janeiro a agosto de 2009.** Disponível em: www.mte.gov.br/fisca_trab. Acesso em: 09.09.10

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego. **A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.** 2.ed. Brasília: SIT, 2007.

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego. **Relatório das delegacias regionais do trabalho 2009.** Disponível em: www.mte.gov.br/delegacias/sp. Acesso em: 09.09.10.

MORAES, M. C. E. S. ; BRAGA, M. P ; GONÇALVES, M. ; LACAZ, A. ; LOUZADA, J.A.C. . Processo de Contratação de Pessoas com Deficiência em Empresas: a (re) produção de desiguais uma experiência na região metropolitana do Rio de Janeiro. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A.L. (Org.). **Trabalho e pessoas com deficiência:** pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. Curitiba: Juruá, 2008p. 161-172.

MOREIRA, J. O.; ARAÚJO, J. N. G.; ROMAGNOLI, R. C. **Dificuldades relativas à inclusão social das pessoas com deficiência no mercado do trabalho,** São Paulo, v.6, n.1, 2006. Disponível em: <www.psicopatologiafundamental.org>. Acesso em: 04 ago.2009.

NAMBU, T. S. **Construindo um Mercado de trabalho inclusivo:** guia prático para profissionais de RH. São Paulo: SORRI – Brasil; Brasília: CORDE, 2003, 52 p.

NERI, M. **Retratos da deficiência no Brasil.** Rio de Janeiro: FGV / IBRE, CPS, 2003.

NERI, M., CARVALHO, A.P.; COSTILLA, H.G. **Política de cotas trabalhistas das pessoas com deficiência.** 2002. Disponível em: <www.epge.fgv.br/portal>. Acesso em: 15.09.10.

NOHARA, J. J.; ACEVEDO, C. R.; FIAMETTI, M. A vida no trabalho: as representações sociais das pessoas com deficiências. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. (Org.). **Trabalho e pessoas com deficiência:** pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. Curitiba: Juruá, 2008. p. 71-88.

OLIVEIRA, A. L. de. Comportamento Organizacional e Pesquisa Qualitativa: Algumas Reflexões Metodológicas. In: CHAMON, Edna Querido de Oliveira. **Gestão e Comportamento Humano nas Organizações**. Rio de Janeiro: Brasport, 2007, p.193-194.

OLIVEIRA, E. R. **Ações de inclusão de funcionários com deficiência em empresas de diferentes ramos de atividade**. 2008. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo, 2008, 83 p.

OLIVEIRA, J. M.; ARAUJO, J. N. G.; ROMAGNOLI, R. C. Dificuldades relativas a inclusão social das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. **Revista Latin-American Journal of Fundamental Psychopathology on Line**, ano VI, n. 1, maio/2006.

OMS - Organização Mundial de Saúde. **World Report on Disability and Rehabilitation**. Disponível em: <www.who.int> Acesso em 13.09.09, 2008

PASTORE, J. **Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência**. São Paulo: LTR, 2000, 245 p.

RAMOS, D. R. **O processo de revisão do benefício de prestação continuada – BPC: Uma lógica de exclusão ou inclusão na avaliação social**. 2006. Dissertação (Mestrado em Serviço social). Rio Grande do Norte, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2006.

RIBAS, J. **O que são pessoas deficientes**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

RIBEIRO, M. A.; RIBEIRO, F. Gestão organizacional da diversidade: um estudo de caso de inclusão de pessoas com deficiência. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A.L. (Org.). **Trabalho e pessoas com deficiência: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico**. Curitiba: Juruá, 2008. p. 122-141

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ROUANET, S. P. O eros da diferença. Folha de São Paulo, São Paulo, 9 fev. 2003. **Caderno mais!**, p.11

ROULSTONE, A.; GRADWELL, L.; PRICE, J.; CHILD, L. **How disabled people manage in the workplace**. JRF – Joseph Rowntree Foundation, 2003, p. 790-793.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. 7.ed. Rio de Janeiro: WVA, 2006

SASSAKI, R. K. **Quantas pessoas tem deficiência?** lin – Instituto Interamericano del Niño, 2003, Disponível em: www.educacaoonline.pro.br Acesso em 13.09.09, 2008.

SILVA, L. M. O estranhamento causado pela deficiência: preconceito e experiência. **Revista Brasileira de Educação**, São Paulo, set/dez 2006. v.11 n.33.

SILVA, M. R. **A implantação de equipes de trabalho com portadores de necessidades especiais**: um estudo de caso na produção de cosméticos. Dissertação 2008. 124f. (Mestrado em Engenharia) – Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo. São Carlos, 2008.

SILVA, R. M. **O portador de necessidades especiais à luz da lei**. 2007. Dissertação (Mestrado em Direito das relações sociais). São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2007.

SIQUEIRA, M. V. S.; OLIVEIRA-SIMÕES, J. T. Violência moral e pessoas com deficiência: constrangimentos e humilhações no ambiente do trabalho. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. (Org.). **Trabalho e pessoas com deficiência**: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. Curitiba: Juruá, 2008. p. 187-200.

SPOSATI, A. **A menina LOAS**. Conferência de abertura da IV Nacional de Assistência de Assistência Social, Brasília, 2003.

SUZANO, J. C. C.; NEPOMUCENO, M. F.; ÁVILA, M. R. C.; LARA, G. B. e CARVALHO-FREITAS, M.N. Análise da produção acadêmica nacional dos últimos 20 anos sobre a inserção da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. (Org.). **Trabalho e pessoas com deficiência**: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. Curitiba: Juruá, 2008. p. 23-43.

TADEUCCI, M. S. R. **A influência da implantação dos programas de participação nos resultados na administração participativa.** 2001. 265f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo, 2001.

TANAKA, E. D. O.; MANZINI, E. J. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência?. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, 2005, v. 11, n. 2, p. 273-294.

TEIXEIRA, A.; OLIVEIRA, F. **Relatório sobre a prevalência de deficiências, incapacidades e desvantagem.** Rio de Janeiro: CORDE, 2004, 53 p.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005, 212 p.

**APÊNDICE A - ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM O PROFISSIONAL
RESPONSÁVEL PELO PROGRAMA DE INCLUSÃO**

Dados sociodemográficos:

Idade: _____

Gênero: () masculino () feminino

Cargo que ocupa na empresa: _____

Cidade: _____

Quanto tempo trabalha na empresa: _____

Estado Civil: _____

Escolaridade: _____

Entrevista:

1. Quando a empresa resolveu contratar profissionais com deficiência?
2. Houve elaboração de um programa especial?
3. Como se deu este processo? Quais mudanças foram realizadas na empresa?
4. Como funciona atualmente este programa de contratação?
5. Em quais cargos as pessoas com deficiência são enquadradas nas empresas?
6. Qual a influência da Lei de cotas neste processo?
7. Qual a influência do tipo de deficiência e da qualificação profissional para a contratação da pessoa com deficiência?
8. Como você vê a atuação do governo sobre esta questão?
9. Sua empresa cumpre a Lei de Cotas? Quantos funcionários a empresa possui e quantos profissionais com deficiência trabalham nela atualmente?
10. Quais fatores têm facilitado o processo?
11. Quais fatores têm dificultado o processo?
12. Na sua opinião, quais os ganhos para a empresa com a contratação de profissionais com deficiência?
13. O que ainda precisa ser feito para que o programa de contratação de pessoas com deficiência seja mais ágil e eficaz?

APÊNDICE B - ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM O PROFISSIONAL COM DEFICIÊNCIA

Dados sociodemográficos:

Idade: _____

Gênero: () masculino () feminino

Cargo que ocupa na empresa: _____

Cidade onde mora: _____

Quanto tempo trabalha na empresa: _____

Estado civil: _____

Escolaridade: _____

1. Qual sua deficiência?
2. Você nasceu com deficiência ou desenvolveu ao longo da vida?
3. Como é a sua vida com a deficiência? (Se sente discriminado)?
4. Como sua família reage a sua deficiência?
5. Quando começou a trabalhar? Teve dificuldades para conseguir um emprego e para se adaptar a ele?
6. Como é seu relacionamento hoje com seu time de trabalho? A empresa lhe dá o suporte que você precisa?
7. Quais são seus planos para o futuro?
8. Como você lida com o preconceito?
9. Você é feliz? Se sente incluído?
10. Quais fatores têm facilitado o processo?
11. Quais fatores têm dificultado o processo?
12. O que ainda precisa ser feito para que o programa de contratação de pessoas com deficiência seja mais ágil e eficaz?

**APÊNDICE C - ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM O GESTOR DA EQUIPE DO
PROFISSIONAL COM DEFICIÊNCIA**

Dados sociodemográficos:

Idade: _____

Gênero: () masculino () feminino

Cargo que ocupa na empresa: _____

Cidade onde mora: _____

Quanto tempo trabalha na empresa: _____

Estado civil: _____

Escolaridade: _____

1. Quando a empresa resolveu contratar profissionais com deficiência, qual a sua reação?
2. Você recebeu algum treinamento ou instrução para lidar com uma pessoa com deficiência?
3. Como é seu relacionamento hoje com seu time de trabalho e com o profissional com deficiência?
4. Quais fatores têm facilitado o processo de inclusão?
5. Quais fatores têm dificultado o processo de inclusão?
6. Na sua opinião, quais os ganhos para a empresa com a contratação de profissionais com deficiência?
7. O que ainda precisa ser feito para que o programa de contratação de pessoas com deficiência seja mais ágil e eficaz?

**APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO PARA OS PARCEIROS DE TRABALHO DOS
PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA**

Dados sociodemográficos:

Idade: _____

Gênero: () masculino () feminino

Cargo que ocupa na empresa: _____

Cidade onde mora: _____

Quanto tempo trabalha na empresa: _____

Estado civil: _____

Escolaridade: _____

1. Você recebeu algum treinamento ou preparação para trabalhar com profissionais com deficiência?
() Sim () Não

2. Houve alguma mudança na equipe após a inclusão de um profissional com deficiência?
() Sim () Não

3. Se sim, quais foram as mudanças?

4. Tem facilidade de relacionamento com o profissional com deficiência?
Comente.

5. Considera importante para a empresa a contratação de profissionais com deficiência? Comente.

6. Na sua opinião, qual o nível de comprometimento e motivação do profissional com deficiência com o trabalho?

7. Na sua opinião, o que mais DIFICULTA o relacionamento com os profissionais com deficiência?

8. Na sua opinião o que mais FACILITA o relacionamento com os profissionais com deficiência?

9. Existe algum comentário que você queira fazer sobre a inclusão de profissionais com deficiência nas organizações?

APÊNDICE E – EXEMPLO DA PRÉ-ANÁLISE DOS DADOS

Sujeito	Reação da Família
3	A minha mãe sempre foi muito protetora, né?Eu não podia brincar com outras crianças na rua, se eu quisesse ir na cachoeira, no sítio da minha família, eu não podia, porque ela falava que eu não sabia nadar. Então, principalmente o lado psicológico da minha mãe, ficou muito abalado, justamente por ter sido um problema no parto. Na verdade, eu nasci com quase seis kg, de parto normal e a minha mãe tem um metro e cinqüenta e nove de altura, então, o que acontece foi que na hora de me puxar, amassou o lado esquerdo da cabeça e estourou o tendão do braço e deslocou a coluna e o ombro, então, ela se machucou muito também. Aí eu comecei a fazer fisioterapia, fiz até os meus sete anos de idade, e isso foi numa época que meu pai não tinha carro e a gente morava num bairro precário de condução. Então, nessa parte foi bem difícil.(...) O meu pai foi sempre assim de chegar e falar pra mim que eu tinha que matar um leão por dia, eu tinha que ser melhor que todo mundo pra poder conseguir, porque eu tinha uma coisa que me impedia de ser como os outros. Então, eu tinha isso do meu pai. Também tinha aquela coisa assim, de qualquer coisa, ele já tomava a frente. Se alguém fazia algum comentário, ele já entrava na frente, só que a independência eu não tinha. Eu sai de casa com vinte e dois anos e mesmo assim ele ficava em cima, ficava preocupado, todo dia ficava ligando e foi uma etapa difícil, pois eu tava passando por um período assim, de aceitação do meu problema. Eu nunca tive problema de "nossa isso me impediu de fazer alguma coisa". (...)
4	Foi normal, na verdade, foi a mesma coisa, porque várias pessoas da minha família não tinham o problema e vieram a ter depois. Por exemplo, no caso da minha mãe, ela começou a ter mais ou menos na mesma idade que eu, dezesseis anos mais ou menos.(...)
12	Pode ter acontecido superproteção sem eu ter percebido, entendeu?Eu sempre fui assim, individual com as minhas coisas. E eu sempre quis fazer não dependendo de ninguém. Tanto assuntos profissionais e pessoais. (...) Como eu nunca tive problema com família e tal...os meus pais sempre me ajudaram com as coisas. Eu acho que faltou, um pouco pra mim, eles me prepararem um pouco pro mundo, sabe?E eles já tem uma idade mais avançada, o meu pai tem setenta anos e a minha mãe sessenta e cinco. Então, eu acho que faltou assim, um pouco me preparar pra eu enfrentar essas coisas. Eu acabei tendo que enfrentar, mas, a princípio, por não ter passado por nada antes, você acaba não sabendo lidar direito com as coisas, entendeu?Nessa questão mesmo, no início, da minha vida profissional e tal...então, a gente acaba segurando essas coisas pra gente mesmo.(...)
13	O meu pai sumiu, a minha mãe...é um histórico muito complicado de família. (...) A família do meu pai me ajudou muito, ajuda muito até hoje. Eu fiz muito tratamento, tudo que eu preciso eles fazem. (...) A família da minha mãe é meio complicado. Eu nunca vi muito a família da minha mãe, só do meu pai, porque eu morei muitos anos com a minha avó.(...) Ela (mãe) fica com medo de eu não entender, tudo aquilo que ela falava há vinte anos, ela fala tudo de novo.(...)
14	Ah ela (família) ficou contente de eu entrar aqui, né?(...) Ela ficava com medo, mas já passou quatro anos e ela já acostumou.(...)
15	Eu sou casado, eu tenho filhos, Agora, a minha mãe separou do meu pai. A família não gosta de mim, eu não sei por quê.(...)
16	No meu caso, a minha mãe sempre me tratou da mesma maneira. Eu sou o mais velho tenho mais dois irmãos. Ela sempre tratou todos do mesmo jeito.(...) Eu acho que se eu tivesse mais proteção, eu poderia ter mais receio. Ela tratou todos iguais e foi até melhor, porque uma hora eu tive que sair de casa pra estudar, pra trabalhar e ela deixou.(...)
18	Bom, o pessoal estranhou, né?Eu tenho um filho, e quando o meu filho nasceu, todo mundo foi olhar pra ver se tinha, e não tinha nada, graças a deus o meu filho é perfeito.(...) Olha, nós somos em três, eu sou do meio. Mas aí, no meu caso, foi o inverso, porque devido o problema das cirurgias mais o problema que eu tinha de bronquite...mas eu brincava como qualquer criança. Eu tinha acabado de fazer uma cirurgia, quando o médico liberou, eu fui pra casa, fui brincar de bola e enfeiei as duas mãos num balde com quiboa. A minha mãe saiu berrando pro meu pai.(...) mas eu tive que enfaixar tudo de novo, né?Teve que limpar, tirar os pontos... (...)
19	Então, no começo, a minha mãe me protegia mais, alguns irmãos também, mas depois foi normal. (...) No começo que eu digo foi na fase de transição de criança pra adolescente, depois foi normal.(...) Não,hoje nada, nenhuma questão dessa daí, não, de eu ser prejudicado de alguma forma na escola ou no trabalho.(...)
22	Eu acho que faltou o incentivo, né?Que se a minha mãe tivesse incentivado, mas foi justamente a compensação.(...) , hoje eu cortei um pouco desse vínculo, eu consegui cortar um pouco. Eu precisei dar o meu grito de guerra e falar pra ela que eu não sou tão indefesa e inocente, eu sou independente. E a partir, do momento que eu dei o meu grito de guerra, eu fui atrás e comecei a conquistar o meu espaço aí as coisas mudaram, mas até hoje, se eu deixar, sabe?(...)
23	A minha mãe é bem assim mesmo. Ela queria ter, pelo menos, três filhos, mas por causa da minha deficiência, eu era muito problemático quando criança, e o médico ainda disse pra ela que se ela tivesse um outro filho ele poderia ter um problema até mais sério, aí ela tinha que dar muita atenção pra mim então, ela não podia ter outro filho, eu acabei sendo filho único.(...) No começo, ela protegia muito, até a médica neurologista falava pra ela me deixar um pouco, pra eu me virar sozinho, mas agora não. Agora ela já acostumou.(...)
24	Eu acho que o meu pai tem devido a esse meu problema, né?Já a minha mãe...porque eles são separados, né?Como ela é doente, ela não sabe explicar, mas o meu pai já fica meio assim, com saudade e tal. (...) Não, não, porque o meu pai sabe, né?Ele sempre me criou uma pessoa muito ativa, né?Eu comecei a trabalhar muito cedo, eu faço bordado e gosto de vender. Então, nesse sentido, não, porque o meu pai viu que eu gosto de trabalhar, ele viu que eu quero me desenvolver. Ele protegeu, mas não nesse sentido das pessoas, sempre que eu precisei, ele tava do meu lado.(...)

APÊNDICE F – EXEMPLO DA CATEGORIZAÇÃO DOS DADOS

ANEXO A - MODELO DE CARTA DE APRESENTAÇÃO
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA, CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO – ECA

Taubaté, 17 de Setembro de 2009

De: Prof. Dr. Edson Aparecida de Araújo Querido de Oliveira
Coordenador do Programa de Pós-graduação em Administração - UNITAU

Ao: Sr. XXX

Função

Empresa

Endereço

Prezado Senhor (indicar função):

A Sra. Mayza Helena Coelho dos Santos, regularmente matriculada no Programa de Pós-graduação em Administração desta Universidade, desenvolve sua dissertação de Mestrado na área de Gestão e Desenvolvimento Regional. Sua proposta de trabalho intitula-se “A inclusão de pessoas com deficiência nas organizações: A situação da região do Vale do Paraíba Paulista”.

Tratando-se de uma pesquisa de campo, gostaria de solicitar a colaboração de V.S. no sentido de conceder a Sra. Mayza Helena Coelho dos Santos autorização para pesquisa sobre a contratação de profissionais com deficiência. Tais informações serão utilizadas tão-somente para fins acadêmicos.

Se considerar necessário ou conveniente, o nome e qualquer outra forma de identificação dessa empresa poderão ser omitidos do manuscrito final da dissertação.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Edson Aparecida de Araújo Querido de Oliveira
Coordenador do Programa de Pós-graduação em Administração – UNITAU

ANEXO B - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido Institucional

Esta pesquisa está sendo realizada pelo Sra. Mayza Helena Coelho dos Santos, aluna do Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Taubaté (PPGA), como dissertação de mestrado, sendo orientada e supervisionada pelo(a) professor(a) Dr(a).Adriana Leônidas de Oliveira.

Seguindo preceitos éticos, informamos que pela natureza da pesquisa, a participação desta organização não acarretará em quaisquer danos à mesma. A seguir, damos as informações gerais sobre esta pesquisa, reafirmando que qualquer outra informação poderá ser fornecida a qualquer momento, pelo aluno pesquisador ou pelo professor responsável.

TEMA DA PESQUISA: A inclusão de pessoas com deficiência nas organizações: A situação da região do Vale do Paraíba Paulista

OBJETIVO: Analisar a situação da inclusão de pessoas com deficiência nas organizações da região do Vale do Paraíba Paulista

PROCEDIMENTO: Aplicação de Questionário para levantamento de dados quantitativos

SUA PARTICIPAÇÃO: Autorizar a aplicação da pesquisa nesta organização.

Após a conclusão da pesquisa, prevista para Abril/2011, uma dissertação, contendo todos os dados e conclusões, estará à disposição na Biblioteca da Universidade de Taubaté.

Agradecemos sua autorização, enfatizando que a mesma em muito contribuirá para a construção de um conhecimento atual nesta área.

5.1 Local, , de de 2009.

Profa. Dra. Adriana Leônidas de Oliveira
CRP 06/41548-8

Mayza Helena Coelho dos Santos
RG 41208581-1

Tendo ciência das informações contidas neste Termo de Consentimento, Eu _____, portador do RG nº _____, responsável pela organização _____, autorizo a aplicação desta pesquisa na mesma.

Local, ____ de _____ de 2009.

Assinatura

ANEXO C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO INDIVIDUAL

Esta pesquisa está sendo realizada pelo Sr.(a) Mayza Helena Coelho dos Santos aluno(a) do Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Taubaté (PPGA), como dissertação de mestrado, sendo orientada e supervisionada pelo(a) professor(a) Dra. Adriana Leônidas de Oliveira.

Seguindo os preceitos éticos, informamos que sua participação será absolutamente sigilosa, não constando seu nome ou qualquer outro dado que possa identificá-lo no manuscrito final da monografia ou em qualquer publicação posterior sobre esta pesquisa.

Pela natureza da pesquisa, sua participação não acarretará em quaisquer danos para sua pessoa. A seguir, damos as informações gerais sobre esta pesquisa, reafirmando que qualquer outra informação que V.S. desejar, poderá ser fornecida junto ao aluno-pesquisador ou pelo professor orientador.

TEMA DA PESQUISA: A inclusão de pessoas com deficiência nas organizações: A situação da região do Vale do Paraíba Paulista

OBJETIVO: Analisar a situação da inclusão de pessoas com deficiência nas organizações da região do Vale do Paraíba Paulista

PROCEDIMENTO: Realização de entrevista.

SUA PARTICIPAÇÃO: Responder as perguntas

Após a conclusão da pesquisa, prevista para Abril de 2011, a dissertação contendo todos os dados e conclusões, estará à disposição para consulta na Biblioteca da Universidade de Taubaté - UNITAU.

V.S. terá a total liberdade para recusar sua participação, assim como solicitar a exclusão de seus dados, retirando seu consentimento sem qualquer penalização ou prejuízo.

Agradecemos sua participação, enfatizando que a mesma em muito contribuiu para a construção de um conhecimento atual na área.

_____, _____ de 2009.

Profa. Dra. Adriana Leônidas de Oliveira
CRP 06/41548-8

Mayza Helena Coelho dos Santos
RG 41208581-1

Tendo ciência das informações contidas neste Termo de Consentimento, eu _____, portador do RG nº _____, autorizo a utilização, nesta pesquisa, dos dados por mim fornecidos.

Taubaté ____/____/2009

 Assinatura