

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO CIÊNCIAS SOCIAIS

BÁRBARA CAMBOIM DENTZIEN DIAS

**INCLUSÃO DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA:
UM TIPO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Prof. Dr. Léo Peixoto Rodrigues
Orientador

Porto Alegre

2008

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

BÁRBARA CAMBOIM DENTZIEN DIAS

**INCLUSÃO DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA:
UM TIPO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Dissertação apresentado como requisito à obtenção de título de Mestre em Ciências Sociais, pelo Programa de Mestrado em Ciências Sociais Organização e Sociedade, da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Pontifícia Universidade Católica de Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Léo Peixoto Rodrigues

Porto Alegre
2008

BÁRBARA CAMBOIM DENTZIEN DIAS

**INCLUSÃO DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA:
UM TIPO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL**

Dissertação apresentado como requisito à obtenção de título de Mestre em Ciências Sociais, pelo Programa de Mestrado em Ciências Sociais Organização e Sociedade, da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Pontifícia Universidade Católica de Rio Grande do Sul.

Aprovada em Porto Alegre, 31 de março de 2008.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Léo Peixoto Rodrigues - PUCRS

Prof^a. Dr.^a Bettina Steren dos Santos - PUCRS

Prof^a. Dr.^a. Fernanda Bittencourt Ribeiro - PUCRS

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela constante proteção.

Aos meus pais, Iára e Guilherme, que, com muita dedicação e amor, não mediram esforços para que suas filhas se tornassem pessoas dignas.

Às minhas irmãs, Paula e Laura, pois nossa união e cumplicidade deixam-me mais forte para enfrentar desafios.

Ao Daniel, companheiro em todos os momentos, pelo incentivo e carinho.

A Melanie, minha fiel escudeira.

Ao meu orientador Léo, por ter me acolhido em um dos momentos mais importantes da minha vida.

RESUMO

A pessoa portadora de deficiência vem recebendo tratamentos diversos da sociedade, ao passar do tempo. Da sua cruel eliminação, passando pela indiferente segregação, chegamos – salutarmente – ao ponto de valorização e implementação de políticas públicas de inclusão social desse representativo contingente de seres humanos. A Organização das Nações Unidas e o Estado brasileiro, por exemplo, garante garantem a existência de inúmeros direitos, entre eles o direito ao trabalho, às pessoas portadoras de deficiência. Todavia, tais direitos vêm sendo usufruídos com dificuldade, tendo em vista a pouca eficácia real da legislação brasileira que regula o tema, conforme a pesquisa instrumento da presente dissertação teve o condão de demonstrar. O objetivo desta pesquisa consiste em conhecer e explicar a implementação do novo espaço de direito do cidadão portador de deficiência, com o intuito de contribuir para uma maior eficácia da legislação vigente. Assim, analisamos como vem sendo constituída a responsabilidade social através do processo de inclusão social de Pessoas Portadoras de Deficiência, em 3 empresas de Porto Alegre. Esta realidade exprime a necessidade de uma abordagem apropriada da questão: as organizações devem contratar a pessoa portadora de deficiência não simplesmente porque há o mandamento legal para tanto; devem fazê-lo porque tal atitude traz consigo enorme carga de responsabilidade social. Percebe-se uma crescente preocupação de construir uma imagem junto à comunidade em que essas organizações estão inseridas, demonstrando seu compromisso. Nesta perspectiva, as iniciativas voltadas para a inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho se constituem em um grande desafio para a sociedade de modo geral, mas, de forma especial, para as empresas. O fato é que, se a inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho traz benefícios à pessoa contratada, também é verdade que traz vantagens à empresa, podendo inclusive gerar lucros (razão final da empresa), de forma a colaborar com o abandono da idéia já ultrapassada do mero assistencialismo às pessoas portadoras de deficiência, e efetivar o princípio da dignidade da pessoa humana através do trabalho.

Palavras-chave: Pessoas portadoras de deficiência. Responsabilidade Social. Trabalho.

ABSTRACT

The person the disabled has received several treatments of society, the passing of time. Their cruel disposal through any segregation, we – so healthy - to the point of recovery and implementation of public policies for social inclusion of this representative contingent of humans. The United Nations and the Brazilian state, for example, guarantees ensure the existence of numerous rights, including the right to work, to the disabled. However, these rights are being enjoyed with difficulty, in view of the ineffectiveness of the real Brazilian legislation that regulates the theme, as the search tool of this dissertation had the intent to demonstrate. The objective of this research is to understand and explain the implementation of the new area of right of the citizen with a disability in order to contribute to greater effectiveness of current legislation. So, as we look has been constituted social responsibility, through the process of social inclusion of Persons with Disabilities, 3 companies located in Porto Alegre. This reality expresses the need for an appropriate approach of the question: organizations should hire the person the disabled not simply because there is a commandment legal, but they must do it because this attitude brings enormous burden of social responsibility. See is a growing concern to build an image with the community in which these organizations are included, demonstrating their commitment. Therefore, the initiatives directed to the inclusion of people with disabilities in the labour market is up in a great challenge to society in general, but, in particular, for business. The fact is that if the inclusion of people with disabilities in the labour market brings benefits to the person hired, it is also true that brings benefits to the company and may even generate profits (right end of the company) in order to collaborate with the abandonment the idea has already exceeded the welfarism to the disabled, and effect the principle of human dignity through work.

Keywords: Persons with disabilities. Social Responsibility. Work.

LISTA DE SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABRH - Associação Brasileira de Recursos Humanos
ADA - American with Disabilities
ADCE - Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas
CAGED - Cadastro Geral de Empregados e Desempregos
CLT - Consolidação das Leis do Trabalho
CONADE - Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência
CORDE - Coordenadoria Nacional para Integração das Pessoas Portadoras de Deficiência
ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente
EUA – Estados Unidos da América
FAT - Fundo de Amparo ao Trabalho
FIERGS - Federação das Indústrias no Estado do Rio Grande do Sul
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INES - Instituto Nacional de Educação de Surdos
LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais
MPT - Ministério Público do Trabalho
NBR - Normas Brasileiras
NR - Norma Regulamentadora
OIT - Organização Internacional do Trabalho
ONU - Organização das Nações Unidas
PPDS - Pessoa Portadora de Deficiência
RAIS - Relação Anual de Informações Sociais
RH - Recursos Humanos
SD - Síndrome de Down
SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SENAR - Serviço Nacional de Aprendizagem Rural
SENAT - Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte
SESCOOP - Serviço Nacional de Cooperativismo
SINE - Sistema Nacional de Emprego

SINMETAL - Sindicato das Indústrias Metalúrgicas, Mecânicas e de Material Elétrico e Eletrônico do Estado do Rio Grande do Sul

TECAS - Tecnologia Assistiva

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 A INCLUSÃO DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO: PROMOÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL.....	22
2.1 INTRODUÇÃO.....	22
2.2 NOVO PARADIGMA TECNOLÓGICO E IMPLICAÇÕES SOCIAIS.....	23
2.2.1 Transformações no mundo do trabalho: uma breve retrospectiva histórica.....	23
2.2.2 Indivíduo & Sociedade – Implicações do novo paradigma tecnológico.....	26
2.2.3 Trabalho como identidade social.....	29
2.3 MUNDO CONTEMPORÂNEO INCLUI O DIVERSO: LEI DE INCLUSÃO DE PORTADORES DE DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO.....	36
2.3.1 Eficácia da Lei: alguns avanços, muitos desafios.....	41
2.4 RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	43
3 NOVO DESAFIO ÀS ORGANIZAÇÕES: INCLUIR PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA.....	48
3.1 INTRODUÇÃO.....	48
3.2 SITUAÇÃO HISTÓRICA DAS PRÁTICAS DE INCLUSÃO.....	49
3.2.1 Desinstitucionalização: um avanço para a inclusão social.....	53
3.3 ETAPAS DO PROCESSO DE INCLUSÃO.....	56
3.3.1 A dinâmica do Processo Seletivo.....	56
3.3.2 Recrutamento - Divulgação e Captação.....	59
3.3.3 Inclusão Escolar: ensino e qualificação profissional.....	64

3.4 ADAPTAÇÕES DO ESPAÇO FÍSICO: UM CAMINHO PARA A INCLUSÃO.....	68
3.5 CULTURA ORGANIZACIONAL & INCLUSÃO SOCIAL.....	77
3.5.1 Ruptura dos Paradigmas Organizacionais.....	80
3.6. RECURSOS HUMANOS: PROMOÇÃO DA INCLUSÃO.....	83
3.6.1 Preconceito & Pré-Conceito.....	85
4 PROCESSO DE ADAPTAÇÃO DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA NA SOCIEDADE.....	89
4.1 INTRODUÇÃO.....	89
4.2 CULTO AO CORPO PERFEITO.....	89
4.2.1 O Mito da Limitação.....	95
4.3 CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL & EMPREGABILIDADE.....	99
4.4 CONDIÇÕES ADEQUADAS PARA O DESENVOLVIMENTO LABORAL.....	105
4.4.1 Tecnologia Assistiva.....	108
5 PROCESSO DE CONSTRUÇÃO: INDIVÍDUO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA & IMAGEM EMPRESARIAL.....	112
5.1 INTRODUÇÃO.....	112
5.2 A CONSTRUÇÃO DA IDENTIDADE.....	113
5.2.1 Cidadania Organizacional.....	117
5.2.2 Auto-Estima & Dignidade.....	120
5.2.3 O trabalho fomentando o consumo, estimulando a qualidade de vida.....	123
5.3 ÉTICA EMPRESARIAL.....	125
5.3.1 Moral & Valores.....	127

5.3.2 Marketing Social.....	128
5.3.3 Competitividade & Negócios.....	132
5.4 INCLUSÃO DE PPDS: DESAFIO PARA A SOCIEDADE.....	134
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	138
REFERÊNCIAS.....	146
ANEXO A – Entrevista Textual.....	161
ANEXO B – Questionário.....	163

1 INTRODUÇÃO

Os ciclos econômicos refletem-se diretamente nas ações das empresas que, como finalidade última, sempre se preocuparam somente em gerar lucro. Atualmente, todavia, é possível perceber uma tendência de alteração no comportamento clássico das organizações, pois é crescente o nível de responsabilidade perante seus funcionários, fornecedores, consumidores, meio ambiente e sociedade. Este novo contexto faz com que o mundo empresarial, visando à manutenção de boas posições no mercado, perceba que não pode ficar alheio aos problemas sociais.

As discussões sobre a responsabilidade social acontecem em todos os países e englobam questões ambientais, desigualdades sociais, pobreza, ética empresarial e também a contribuição das empresas para um processo de alteração da realidade social em caráter estrutural. Nesta linha, encontra-se a responsabilidade social como uma espécie de compromisso que uma organização assume com a sociedade, realizado por intermédio de ações que beneficiam, em maior ou menor espectro, algum setor da comunidade em sua substância, estruturalmente. As organizações tendem a assumir obrigação moral, além das previstas em lei, as quais contribuem para o desenvolvimento do círculo social.

É possível constatar que, no mundo contemporâneo, a inclusão social de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho tem sido negligenciada. Buscando contribuir nesta direção, a presente pesquisa pretende identificar as diferentes práticas adotadas pelas organizações para a inclusão destes indivíduos, concebendo a Responsabilidade Social como força motriz deste processo.

Se recuarmos um pouco, é possível ver que este problema social teve sua origem na Antigüidade, quando as pessoas portadoras de alguma deficiência eram simplesmente afastadas do convívio social. Eram discriminadas, a ponto de a população os exterminar, por considerá-los empecilho à sobrevivência do grupo. No convívio humano, portanto, desde muito tempo, as aparências sobrepõem-se a outros valores. Durante a Idade Média, já sob a influência dos valores pregados e

disseminados pela doutrina do Cristianismo, os senhores feudais amparavam os deficientes e doentes em casas de assistência.

Progressivamente, com a perda de influência do feudalismo, veio à tona a idéia de que os portadores de deficiência deveriam ser engajados no sistema de produção ou assistidos pela sociedade, que contribuía de forma compulsória para a cobertura dos custos de assistência. A França do século XVI (1547) instituiu, por obra de Henrique II, a assistência social obrigatória para amparar deficientes, através de coletas de taxas.

Somente com o Renascimento é que a visão meramente assistencialista (baseada no sustento, pela sociedade, da pessoa com deficiência) cedeu lugar à postura profissionalizante e integrativa das pessoas portadoras de deficiência. A ótica científica do pensamento dominante daquela época derrubou o estigma social, absolutamente piegas, que influenciava o tratamento para as pessoas portadoras de deficiência, e a busca racional da sua integração se fez por várias leis que passaram a ser promulgadas.

Foi a partir de 1789, na Idade Moderna, que vários eventos foram forjados com a intenção de propiciar meios de trabalho e locomoção aos portadores de deficiência, entre eles: cadeira de rodas, muletas, bengalas, bastões, macas, coletes, próteses, veículos adaptados e camas móveis. Nesta fase, o Código Braille, método publicado por Louis Braille em 1829, propiciou a perfeita integração dos deficientes visuais ao mundo da linguagem escrita. Os ideais burgueses da Revolução Francesa, sustentados pelo trinômio da igualdade, liberdade e fraternidade, indiscutivelmente tiveram o condão de alavancar tal dinâmica.

A ênfase na habilitação e na reabilitação do portador de deficiência surgiu com a IIª Revolução Industrial, tendo-se originado desta a criação do Direito do Trabalho e dos sistemas de Seguridade Social. Na primeira metade do século XX e com o fim das duas Guerras Mundiais, um imenso contingente de mutilados, soldados ou civis, impulsionou o desenvolvimento da reabilitação científica, com progresso, por exemplo, no uso de materiais mais adequados nos instrumentos de facilitação e adaptação da pessoa portadora de deficiência. Além disso, identificou-se a necessidade de propiciar aos mutilados uma atividade remunerada e uma vida social digna.

Na década de 60 do século passado, a Guerra do Vietnã foi responsável por um número considerável de deficientes físicos, os quais muitas vezes apresentavam, além do comprometimento físico, problemas de readaptação social. A declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência, aprovada pela Organização das Nações Unidas – ONU, em 9 de dezembro de 1975, garantiu aos portadores de deficiência os direitos inerentes à dignidade humana, bem como previu que as necessidades especiais seriam consideradas no planejamento econômico e social.

No Brasil, segundo o censo do ano 2000, 14,5% da população total é formada por pessoas portadoras de deficiência. Ou seja, aproximadamente 24,6 milhões de pessoas apresentaram algum tipo de incapacidade ou deficiência oriunda de problemas genéticos, guerras, epidemias, acidentes, entre outros. São pessoas com, pelo menos, alguma dificuldade de enxergar, ouvir, locomover-se ou ainda, com alguma deficiência física ou mental.

Na Constituição da República e na legislação vigente, a pessoa portadora de deficiência tem proteção especial e diversos direitos assegurados. No que toca às garantias constitucionais, o Brasil tem um sistema legal de proteção bem sistematizado e moderno.

Ainda que haja, no ordenamento jurídico vigente, leis que assegurem a existência de garantias jurídicas à pessoa com deficiência, poucas empresas estão cumprindo esta legislação, ora por desconhecimento sobre a deficiência, ora pela desculpa de falta de gente capacitada para desempenhar funções muito específicas. O desconforto que a deficiência impõe à sociedade é claramente percebido, fazendo-se muito presente a confusão entre deficiência e doença.

A vida da pessoa deficiente, desde muito tempo, foi marcada pelo preconceito e pela discriminação, sendo exemplo simbólico disso a obra “O Corcunda de Notre Dame”, do escritor francês Victor Hugo, publicado em 1831, que mostra, a rejeição da sociedade a um ser relegado a um convívio solitário e desumano. A dificuldade que o ser humano tem de conviver com a diferença - estética, social, religiosa, étnica e cultural - é o grande mote da obra. Seja na Paris medieval, na Europa do século XIX, em que o escritor Victor Hugo viveu, ou ainda nos dias atuais, aceitar e respeitar o outro como ele realmente é não tem sido tarefas das mais fáceis.

O investimento social no corpo põe em evidência valores estéticos e de produtividade. Um corpo deficiente está fora dos padrões de normalidade vigentes, gerando uma prática preconceituosa e segregacionista.

Para a abordagem sócio-psicológica, a deficiência não é vista apenas como defeito e limitação, mas também como fonte geradora de energia motriz, a qual pode levar à constituição de uma superestrutura psíquica capaz de reorganizar toda a vida da pessoa, tornando-a alguém de plena valia social.

Sob ângulo diverso, as pessoas com deficiência encontram hoje mais maneiras de atingir um espaço pessoal e profissional ampliado, demonstrando habilidades variadas e afirmando que as diferenças (e não desvantagens) não as impedem de ser tão eficientes como quaisquer outras pessoas.

Para abordar a inclusão de pessoas portadoras de deficiência como uma prática de responsabilidade social, passa a ser importante conhecer e compreender a origem desta concepção. Até o século XIX, tanto a ética quanto a responsabilidade social eram acolhidas como princípio; época em que os monarcas liberavam alvarás em troca de benefícios públicos como a exploração e a colonização do Novo Mundo. Com a independência dos Estados Unidos, todavia, aconteceram mudanças na legislação das empresas. Os estados americanos aprovaram leis que permitiram a auto-incorporação como alternativa à incorporação por ato legislativo específico. Primeiramente com serviços públicos como a construção de canais, e depois, para a condução de negócios privados. Assim, até o início do século XX, a legislação sobre as corporações tinha como princípio o lucro aos acionistas.

Foi em 1919 que a ética e a responsabilidade das empresas abertas foi conhecida pela sociedade americana através do julgamento do caso Dodge versus Ford, no qual John e Horace Dodge acusaram Ford, presidente e acionista majoritário da empresa, de tomar decisões que contrariavam os interesses dos acionistas. Henry Ford, em 1916, declarando desígnios sociais, anunciou aos demais acionistas que os lucros esperados seriam investidos na capacidade de produção, no aumento de salários e no fundo de reserva para a redução esperada de receitas em função do corte nos preços dos carros. O pedido de Ford foi negado pela Suprema Corte de Michigan, que alegou que as corporações devem beneficiar os acionistas e que os lucros não podem ser utilizados para outros fins. Ou seja: a

filantropia e o investimento na imagem da corporação só poderiam ser usados se beneficiassem os lucros dos acionistas.

Contudo, vieram a Grande Depressão e a II Guerra Mundial, com seus nefastos efeitos, e a idéia de que as empresas devem responder somente aos seus acionistas passou a sofrer severas críticas. A finalidade de lucro já não poderia mais ser exclusiva dentro de uma corporação. O momento propiciou que os favoráveis à ética e à responsabilidade social corporativa passassem a defender a filantropia, fazendo desta um ato legítimo das organizações. Em uma conjuntura de desenvolvimento das organizações e do aumento de seu poder sobre a sociedade, as Cortes Americanas passaram a apoiar as obras filantrópicas das empresas.

No Brasil, a difusão da responsabilidade social das empresas é mais recente. As primeiras discussões sobre o tema aconteceram em meados da década de 70, difundidas pela Associação dos Dirigentes Cristãos de Empresas (ADCE) – Brasil. A ADCE - Brasil foi responsável por intensificar o papel social das empresas e também pela conscientização do empresariado sobre suas responsabilidades sociais.

A responsabilidade social é mais bem compreendida como sendo o compromisso da empresa com relação à sociedade e à humanidade em geral. Trata-se de uma forma de prestação de contas de seu desempenho, baseada na apropriação e uso de recursos que originalmente não lhe pertencem.

Responsabilidade Social empresarial envolve uma combinação de elementos de relações internas e externas da empresa. Deve fazer parte do planejamento estratégico da companhia, compondo a sua missão e valores. Sua aplicação altera os paradigmas de negócios tradicionais, modificando os valores organizacionais. A Responsabilidade Social carrega consigo um conceito de prosperidade compartilhada, oferecendo poderosa ferramenta de mudança e intervenção social.

Diante da retrospectiva e da realidade apresentadas, a principal questão desta pesquisa consiste em conhecer e explicar a implementação do novo espaço de direito do cidadão portador de deficiência, com o intuito de contribuir para uma maior eficácia da legislação vigente. Por isso, pretendemos investigar como vem

sendo constituída a responsabilidade social através do processo de inclusão social de Pessoas Portadoras de Deficiência, em organizações empresariais localizadas na cidade de Porto Alegre.

A partir desta questão, esta pesquisa teve como objetivo geral: verificar se o novo paradigma tecnológico trouxe impactos à sociedade global, alterando a gestão dos negócios e ampliando as relações que se estabelecem entre o indivíduo e a sociedade; averiguar se a vida das organizações, em especial as empresariais, modifica-se com a implantação da Lei de Cotas (Lei nº 8.213/91), exigindo uma nova dinâmica organizacional que pressupõe reestruturações dos subsistemas que a constituem; e, identificar os efeitos do processo de inclusão de pessoas portadoras de deficiência na construção do indivíduo em sociedade e o fator competitivo que se encontra aliado a esta estratégia da empresa.

Para que pudéssemos alcançar o objetivo indicado e delinear a unidade de pesquisa, inicialmente foi realizado contato com o Diretor Executivo do SinMetal (Sindicato das Indústrias Metalúrgicas, Mecânicas e de Material Elétrico e Eletrônico do Estado do Rio Grande do Sul). A partir da listagem fornecida pelo Diretor Executivo, identificou-se as empresas do Estado do Rio Grande do Sul com mais de cem funcionários inscritos no CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregos).

Este cadastro foi criado pelo Governo Federal, através da Lei nº 4.923/65 que instituiu o registro permanente de admissões e dispensa de empregados, sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. Este Cadastro Geral serve como base para a elaboração de estudos, pesquisas, projetos e programas ligados ao mercado de trabalho, ao mesmo tempo em que subsidia a tomada de decisões para ações governamentais.

Neste sentido, o CAGED foi utilizado para compor a amostra, visto que a Lei de Cotas prevê que a empresa com cem ou mais empregados está obrigada a preencher de dois a cinco por cento de seus cargos com beneficiários da Previdência Social reabilitados, ou com pessoa portadora de deficiência habilitada.

Outra variável importante para a composição da amostra foi incorporada após a entrevista¹ com a auditora fiscal da Delegacia Regional do Trabalho do Rio Grande do Sul – DRT/RS, cuja incumbência legal é a de fiscalização das empresas no que se refere ao cumprimento das cotas dos portadores de deficiência. Conforme a auditora, não há nenhuma regra, mas, para facilitar o processo de fiscalização, as empresas são fiscalizadas pelas subdelegacias da região onde estão localizadas suas matrizes.

As empresas objetos desta pesquisa deveriam: ter sua matriz situada na cidade de Porto Alegre e conter mais de quinhentos funcionários inscritos em seu CAGED. Assim sendo, obtive-se uma amostra de cinco empresas. A partir desta relação, iniciaram-se os contatos via email e por telefone, no intuito de saber sobre as Políticas de Inclusão de Pessoa Portadora de Deficiência. Das cinco empresas, uma não havia contratado nenhum deficiente e não havia previsão de admissão, tendo sido, então, excluída da pesquisa. Das quatro empresas contatadas e que possuíam PPDS em seu quadro funcional, uma manifestou indecisão quanto a sua participação, preferindo não ser incluída na pesquisa.

A pesquisa empírica foi realizada através de uma abordagem quantitativa. Foi elaborado um questionário², especialmente para esta pesquisa. O instrumento foi organizado em diversos tópicos, organizado com relação à abrangência do assunto. Os tópicos do questionário abordam: concepção de Responsabilidade Social; sobre Candidatos Portadores de Deficiências; sobre Profissionais Portadores de Deficiências; Relação Empresa X Profissional com Deficiência; e, Iniciativas à Inclusão de Pessoa Portadora de Deficiência.

Este instrumento foi aplicado aos gestores de Recursos Humanos das organizações analisadas. A unidade de pesquisa constituiu três empresas, participantes do Sindicato das Indústrias Metalúrgicas, Mecânicas e de Material Elétrico e Eletrônico do Estado do Rio Grande do Sul, com matrizes situadas na cidade de Porto Alegre, e contendo mais de quinhentos funcionários inscritos no CAGED.

1. Anexo A – p. 161-162.

2. Anexo B – p. 163-166.

A presente dissertação está organizada da seguinte maneira: constitui-se de cinco capítulos; sendo o primeiro este capítulo introdutório que busca situar a organização deste trabalho.

No capítulo dois, que denominamos A INCLUSÃO DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO: PROMOÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL, realizamos uma exploração e o conhecimento de como está sendo desenvolvido o novo paradigma tecnológico, alterando o “mundo do trabalho”. Buscamos contemplar os impactos à sociedade global e sua influência na gestão dos negócios. Este contexto trouxe a ampliação das relações que se estabelecem entre o indivíduo e a sociedade, aumentando a compreensão sobre o valor único e inviolável da vida. Destacamos que estas transformações ampliam a concepção do trabalho, envolvendo-o na criação da identidade social. Diante dos grandes problemas de ordem social que atingem o mundo contemporâneo, dentre eles o desemprego, a deficiência passa a ser aceita como parte da diversidade humana, merecedores de serem incluídos na dinâmica social. Para garantir o direito fundamental ao trabalho, abordamos as disposições legais, como o artigo 93 da Lei nº 8.213, de julho de 1991, que estabelece que as empresas com mais de 100 funcionários contratem pessoas com deficiência, exigindo uma nova postura das empresas quanto à Responsabilidade Social.

No capítulo terceiro, NOVO DESAFIO ÀS ORGANIZAÇÕES: INCLUIR PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA, o foco foi analisar e conhecer a “vida” das organizações, em especial as empresariais, com a implantação da Lei nº 8.213/91, uma vez que exige nova dinâmica organizacional. A contextualização sócio-histórica é fundamental para o conhecimento das diversas práticas aplicadas aos portadores de deficiência. As empresas tiveram que redimensionar o seu papel, instituindo práticas de inclusão através das reestruturações dos subsistemas que a constituem. Neste contexto, examinamos a mudanças na cultura organizacional e no ambiente físico para receberem, de forma adequada, as pessoas com deficiência. Identificou-se a necessidade da empresa em desenvolver uma cultura inclusiva, conscientizando os trabalhadores para a convivência com os novos colegas. A questão sobre a flexibilização do perfil dos cargos no processo seletivo, é abordada como um fator importante e facilitador para que a pessoa deficiente ingresse no mercado de trabalho. Neste item, abordamos também a dificuldade de ensino e de

qualificação profissional no Brasil; em especial, para as pessoas portadoras de deficiência, diminuindo consideravelmente suas chances de obter uma profissão e um emprego.

Ao quarto capítulo, que damos o nome de PROCESSO DE ADAPTAÇÃO DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA NA SOCIEDADE, consiste em problematizar a questão do que vem a ser deficiência, bem como o fato de que todos possam possuir deficiências: algumas imperceptíveis, outras nem tanto. Limitação e deficiência, contudo, não podem ser levadas como sinônimos de incapacidade. Nesta parte da pesquisa trazemos diversas entidades, públicas e privadas, habilitadas a promover a capacitação profissional, viabilizando a aproximação entre pessoa portadora de deficiência e mercado de trabalho. Assim, desfazer mitos e diluir preconceitos são ações sociais urgentes. Pessoas com deficiência precisam essencialmente de condições adequadas ao desenvolvimento de seu potencial. A tecnologia Assistiva contribui com algumas soluções tecnológicas voltadas à inclusão de pessoas deficientes nas diversas áreas sociais, melhorando a sua qualidade de vida. Obviamente, como existem poucos e onerosos investimentos tecnológicos, o ingresso das pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho permanece sendo um grande desafio.

Finalmente, no quinto capítulo, intitulado PROCESSO DE CONSTRUÇÃO: INDIVÍDUO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA & IMAGEM EMPRESARIAL, é feita uma reflexão sobre o processo de construção da identidade. O processo de inclusão de pessoas portadoras de deficiência e as redefinições dos papéis da organização empresarial têm efeitos fundamentais na construção do indivíduo em sociedade. Também sentiu-se a necessidade, dada as dimensões de abrangência da responsabilidade social, uma análise sobre o fator competitivo, aliado à estratégia da empresa. As organizações comprometidas com o programa de inclusão social, em parcerias com instituições curadoras de pessoas portadoras de deficiência, tendem a ter sucesso. As ações socialmente responsáveis contribuem muito para construção da imagem empresarial, fortalecendo a marca e agregando valor ao produto, sendo um grande desafio.

Ademais, o acirramento da competição empresarial no mundo globalizado tem levado as empresas a buscarem um diferencial estratégico através da

responsabilidade social empresarial. A partir da concepção de homem como ser social, que se constrói a partir da relação com outros homens, faz-se necessário compreender o desenvolvimento dessas pessoas a partir da interação recíproca entre um organismo biológico e o ambiente que o sustenta.

Com a análise feita a partir das Ciências Sociais, acredita-se identificar as iniciativas mais eficientes e benéficas ao processo de inclusão, e, por conseguinte, coadunadas com a mentalidade de responsabilidade social. E, uma vez identificadas as melhores práticas de inserção, estas devem ser perseguidas incansavelmente. Não se pode prescindir da convivência de todas as pessoas na amplitude da vida social. Essa idéia de inclusão social deve ser compreendida como fruto das lutas históricas desse segmento social, que não mais tolera a discriminação, bem como de uma saudável evolução de toda a sociedade, desprendida, de uma vez por todas, da visão simplista e arrogante em que o puro assistencialismo sempre se baseou.

Na prática, as contribuições de maior relevo poderão ser percebidas ao longo do trabalho e partirão de duas premissas básicas: a necessidade de uma maior efetivação da legislação vigente e da mudança de mentalidade das corporações. Portanto, o modo como as empresas estão se articulando para a inclusão de pessoas portadoras de deficiência é de muita importância, demonstrando assim a relevância do trabalho proposto.

2 A INCLUSÃO DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO: PROMOÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

2.1 INTRODUÇÃO

Para que se possa realizar uma análise da responsabilidade social através da inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho, é imprescindível conhecer o contexto que serviu de substrato para esta questão.

Apresentamos neste capítulo um panorama de como o novo paradigma tecnológico vem se constituindo, e quais as suas implicações no mundo do trabalho. Conhecer a trajetória que resulta na atual globalização, através das Revoluções Industriais, é parte fundamental para abordarmos o trabalho como fator constitutivo da identidade das pessoas e da manutenção da ordem social.

Examinamos a constituição histórica dos avanços e das transformações, ainda em curso, no mundo do trabalho. O recorte temporal inicia-se no final da Iª Guerra Mundial, marco histórico quando as estratégias Taylorista e Fordista integram a Organização Científica do Trabalho.

Conhecer a pluralidade de formas que o trabalho tem assumido é essencial para entender como ele continua a ser um dos mais importantes determinantes das condições de vida das pessoas. A gestão do trabalho tem relevância social; engloba a visão do empregador, do empregado e da sociedade.

Um dos vetores para o exame da inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho é a Lei de Cotas. A legislação tende a garantir o direito fundamental ao trabalho à pessoa portadora de deficiência, dispondo de vagas no mercado de trabalho.

O outro vetor diz respeito a análise da responsabilidade social no mundo dos negócios. As organizações precisam ir além das suas obrigações legais e dos

direitos trabalhistas, devem manter o equilíbrio entre empresa e sociedade, proporcionando o desenvolvimento dos indivíduos.

2.2 NOVO PARADIGMA TECNOLÓGICO E IMPLICAÇÕES SOCIAIS

2.2.1 Transformações no mundo do trabalho: uma breve retrospectiva histórica

Abordar as mudanças do denominado “mundo do trabalho” exige que se considere o processo de reestruturação produtiva, que interfere diretamente na esfera da formação profissional e sua relação com o mercado de trabalho. Os resultados desta análise pretendem apontar como os processos de globalização, informatização e generalização da mão-de-obra atingem todas as instâncias da vida social.

Para compreender o Mundo Globalizado é preciso ter uma base de como os avanços tecnológicos influíram na vida do homem moderno. Rifkin (1995) propõe dividir a história dos meios de produção em três períodos, chamados de Revoluções Industriais. Durante a Primeira Revolução Industrial, a energia movida a vapor foi usada para a extração de minério, na indústria têxtil e na fabricação de uma grande variedade de bens que anteriormente eram feitos à mão. O navio a vapor substituiu a escuna, e a locomotiva a vapor substituiu os vagões puxados a cavalo, melhorando significativamente o processo de transporte de matéria-prima de produtos acabados, substituindo assim muito do trabalho físico.

Na IIª Revolução Industrial, que ocorreu entre 1860 e a Iª Guerra Mundial, o petróleo começou a competir com o carvão, e a eletricidade foi efetivamente utilizada pela primeira vez, criando uma nova fonte de energia para operar motores, iluminar cidades e proporcionar comunicação instantânea entre as pessoas. A exemplo da revolução do vapor, o petróleo, a eletricidade e as invenções que os acompanharam

na Segunda Revolução Industrial continuaram a transferir a carga da atividade econômica do homem para a máquina.

Após a IIª Guerra Mundial, iniciou-se a Terceira Revolução Industrial. No entanto, somente agora está começando a ter um impacto significativo no modo como a sociedade organiza sua atividade econômica. Robôs com controle numérico, computadores e *softwares* avançados estão invadindo a última esfera humana – os domínios da mente. Adequadamente programadas, estas novas "máquinas inteligentes" são capazes de realizar funções conceituais, gerenciais e administrativas e de coordenar o fluxo da produção, desde a extração da matéria-prima ao marketing e à distribuição do produto final e de serviços.

Segundo Castells (2000), a tecnologia da informação é, para esta revolução, o que as fontes de energia foram para as Revoluções Industriais sucessivas, do motor a vapor à eletricidade, aos combustíveis fósseis e até mesmo à energia nuclear, visto que a geração e distribuição de energia foi o elemento principal na base da sociedade industrial.

A divisão da sociedade entre pessoas que têm e que não têm acesso às ferramentas da chamada "era da informação" agrava-se a cada dia. Observa-se que, aquilo que poderia ser uma forma ou instrumento (Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC) para diminuir essa exclusão, está, contrariamente, produzindo um novo tipo de exclusão.

No mundo do pós-guerra espacial, conforme Bauman (1999), a mobilidade tornou-se o fator de estratificação mais poderoso e mais cobiçado, a matéria de que são feitas e refeitas diariamente as novas hierarquias sociais, políticas, econômicas e culturais em escala cada vez mais mundial.

Em sua retrospectiva histórica, Bauman (1999) questiona os fatores geográficos, as fronteiras naturais e artificiais dos territórios, as distintas identidades das populações e *Kulturkreise* [círculos culturais], assim como a distinção entre "dentro" e "fora" – tudo tradicionalmente objeto da ciência geográfica – foram no essencial meros derivativos conceituais, sedimentos / artifícios materiais de "limites de velocidade" ou, de forma mais geral, das restrições de tempo e custo impostas à liberdade de movimento.

Para o autor, as distâncias já não importam, ao passo que a idéia de uma fronteira geográfica é cada vez mais difícil de sustentar no “mundo real”. Próximo, acessível é, primariamente, o que é usual, familiar e conhecido até a obviedade, algo ou alguém que se vê, que se encontra, com que se lida ou interage diariamente; entrelaçado à rotina e atividades cotidianas (BAUMAN, 1999).

Conforme Bauman (1999), dentre todos os fatores da mobilidade, um papel particularmente importante foi desempenhado pelo transporte da informação – o tipo de comunicação que não envolve o movimento de corpos físicos, ou só o faz secundária e marginalmente. Desenvolveram-se, de forma consistente, meios técnicos que também permitiram à informação viajar independente dos seus portadores físicos – e independente também dos objetos sobre os quais informava: meios que libertaram os “significastes” do controle dos “significados”.

O espaço tornou-se “processado / centrado / organizado / normalizado” e acima de tudo, emancipado das restrições naturais do corpo humano. Sobre este espaço planejado, territorial – urbanístico – arquitetônico, impôs-se um terceiro espaço - cibernético - do mundo humano, com o advento da rede mundial de informática (BAUMAN, 1999).

Para Bauman (1999, p.26), “a experiência da não-terrestrialidade do poder vivida por essa nova elite” – a combinação extraordinária e assustadora do etéreo com a onipotência do não-físico com o poder conformador da realidade – eu está sendo registrada no elogio comum da “nova liberdade” corporificada no “ciberespaço” eletricamente sustentado; da forma mais notável, na “analogia entre ciberespaço e a concepção cristã do paraíso”.

Ao entender de Ianni (1999), na era da globalização, a mídia representa a articulação entre várias instâncias hegemônicas, assumindo o papel de príncipe eletrônico. O príncipe é o arquétipo que possui a capacidade de construir hegemonias, simultaneamente, a organização, consolidação e desenvolvimento de soberanias. Como figura política, pessoa, o príncipe assume a identidade do partido político como intelectual orgânico à classe trabalhadora, enquanto que atualmente a mídia assume a identidade de príncipe eletrônico – expressando segundo o autor, “a visão de mundo prevalecente nos blocos de poder predominantes, em escala nacional, regional e mundial, habilmente articuladas” (IANNI, 1999, p.9).

A emergência de um novo paradigma de produção precisa de trabalhadores aptos a atender aos requisitos tecnológicos e organizacionais. Logo, conforme Alessio (2004), o mercado de trabalho exige trabalhadores altamente qualificados e, ao mesmo tempo, polivalentes. Assim, o conhecimento passa a ser o fator mais importante, e não mais a mão-de-obra; ou seja, as decisões inteligentes necessitam apenas de informações organizadas em tempo real para subsidiar as tomadas de decisões. Mesmo com novos negócios, produtos e serviços lançados no mercado e o respectivo aumento de produtividade, cada vez menos trabalhadores estarão envolvidos no processo produtivo, pois as sofisticadas tecnologias da informação vêm substituindo a força de trabalho global.

2.2.2 Indivíduo & Sociedade – Implicações do novo paradigma tecnológico

No frenético ritmo de vida capitalista, a formulação de idéias sobre a realidade e o acúmulo de riquezas produz desigualdades e direciona a vida do trabalhador, a partir do consumo. As mudanças organizacionais interagem com a difusão das novas tecnologias da informação; aumentando a flexibilidade da produção, gestão e comercialização. Esse cenário de economia global, de alianças e interconexões empresariais, sugere às novas organizações que se baseiam em redes, fundamentando o poder da informação – o novo paradigma tecnológico do mundo globalizado (CASTELLS, 1998).

A *Internet* tornou-se o símbolo do grande meio heterogêneo e transfronteiriço que Lévy (1998) designou como ciberespaço. No entanto, a cultura da rede ainda não está estabelecida, seus meios técnicos encontram-se na infância, seu crescimento não terminou. Além de certas repercussões comerciais, o autor destaca os grandes aspectos civilizatórios ligados ao surgimento da multimídia: novas estruturas de comunicação, de regulação e de cooperação, linguagens e técnicas intelectuais inéditas, modificações das relações de tempo e espaço, etc.

Lévy (1998) caracteriza os indivíduos como sendo imigrantes da subjetividade. O nomadismo desta época refere-se principalmente à transformação contínua e rápida das paisagens científica, técnica, econômica, profissional e mental. A hominização, o processo de surgimento do gênero humano, não terminou, mas acelera-se de maneira brutal. A questão da construção ou reconstrução do laço social é essencialmente sensível ao momento em que os grupos humanos implodem, cancerizam-se, perdem seus pontos de referência e vêem suas identidades se desagregar. Segundo o autor, é por meio das relações com os signos e com a informação que o indivíduo adquire conhecimento.

Conforme Bauman (2001), no capitalismo leve, tudo corre agora por conta do indivíduo. Cabe ao indivíduo descobrir o que é capaz de fazer, esticar essa capacidade ao máximo e escolher os fins a que essa capacidade poderia melhor servir – isto é, com a máxima satisfação concebível. Neste sentido, o autor afirma que os indivíduos procuram exemplos, conselho e orientação. Este fenômeno é caracterizado como sendo uma compulsão que se transforma em vício, pois quanto mais se procura, mais se precisa e mais se sofre quando privado de novas doses da droga procurada. Como meio de aplacar a sede, todos os vícios são auto-destrutivos; destroem a possibilidade de se chegar à satisfação.

O indivíduo é orientado pelo consumo e a compra sempre é casual, inesperada e espontânea. Ela tem uma qualidade de sonho tanto ao expressar quanto ao realizar um querer, que, como todos os “quereres”, é insincero e infantil:

A vida organizada em torno do consumo, por outro lado, deve se bastar sem normas: ela é orientada pela sedução, por desejos sempre crescentes e quereres voláteis – não mais por regulação normativa (BAUMAN, 2001, p. 90).

O ato de comprar, conforme Bauman (2001), é semelhante ao ritual de exorcismo. Exercitar os demônios interiores requer uma atitude positiva e de muita ação – e não a retirada e o silêncio. Como quase toda a ação numa sociedade de consumidores, esta custa caro; requer diversos mecanismos e ferramentas especiais que só o mercado de consumo pode oferecer. No entanto, sua dependência não se limita ao ato da compra. Numa sociedade de consumo, compartilhar a dependência

de consumidor – a dependência universal das compras – é a condição *sine qua non* de toda liberdade individual; acima de tudo da liberdade de ser diferente, de ter identidade.

Conforme o viés de Gorz (2005), o indivíduo deve ser analisado com base em seu conhecimento (*knowledge*); considerado a sua principal “força produtiva”. O que importa não é mais a ciência ou o conhecimento, mas a inteligência, a imaginação e o saber que, juntos, constituem o “capital humano”. A inteligência cobre todo o leque das capacidades que vão do julgamento e do discernimento à abertura de espírito, à aptidão de assimilar novos conhecimentos e de combiná-los com os saberes.

Gorz (2005), a partir da impossibilidade de mensurar o desempenho individual, apresenta o conceito de trabalho imaterial. Esse trabalho repousa sobre as capacidades expressivas e cooperativas que não se pode ensinar, sobre uma vivacidade presente na utilização dos saberes: “No limite, não é mais o sujeito que adere ao trabalho; mais que isso, é o trabalho que adere ao sujeito (...)” (GORZ, 2005, p. 22).

A pessoa deve, para si mesma, tornar-se uma empresa; libertando-se do empregador. Para Gorz (2005), ela deve se tornar auto-empresendedora; como a força de trabalho, um capital fixo que exige ser continuamente reproduzido, modernizado, alargado e valorizado.

Para Bauman (2001, p.27), devemos nos emancipar, “libertar-nos da sociedade”. No entanto, poucas pessoas desejam ser libertadas, pois a liberdade não é uma garantia de felicidade. Vai trazer mais tristeza que alegria: “(...) um ser humano dispensado das limitações sociais coercivas (ou nunca submetido a elas) é uma besta e não um indivíduo livre (...)”.

A sociedade moderna existe em sua atividade incessante de “individualização”, assim como as atividades dos indivíduos consistem na reformulação e renegociação diárias da rede de entrelaçamentos chamada “sociedade”. A individualização traz, para um número sempre crescente de pessoas, uma liberdade sem precedentes de experimentar – mas, segundo Bauman (2001), traz junto, a tarefa também sem precedentes de enfrentar as conseqüências.

2.2.3 Trabalho como identidade social

Encaremos como necessidade essencial avançarmos no sentido de um entendimento mais amplo sobre o trabalho e suas relações com o mundo empresarial, principalmente suas possibilidades de transformar qualitativamente a sociedade humana a partir da perspectiva da inclusão social. Consideremos, ainda, que o trabalho é direito de qualquer cidadão - inclusive daquele deficiente. Neste sentido, cabe aqui fazer algumas considerações em torno do tema trabalho; importantes para a ampliação de seu conceito e o seu possível envolvimento com a criação de uma identidade social.

Segundo Catan (*apud* CATTANI, 1997), o Taylorismo é uma estratégia patronal de gestão/organização do processo de trabalho e, juntamente com o Fordismo, integra a Organização Científica do Trabalho. No entanto, foi Taylor que analisou essas experiências, completando-as com sistemáticos estudos. Os princípios tayloristas (separação programada da concepção; planejamento das tarefas de execução; intensificação da divisão do trabalho e controle de tempos e movimentos) foram aplicados de tal maneira que eles configuraram o paradigma explicativo do regime de acumulação para o período compreendido entre o final da Iª Guerra Mundial até meados dos anos 70.

A produção em estilo fordista, complementa Sorj (2000), consiste na produção em massa de produtos padronizados, que se disseminou principalmente nos Estados Unidos após a Iª Guerra Mundial, e passou a ser vista como a quintessência do desenvolvimento industrial. O trabalhador da indústria automobilística assume a posição de símbolo daquilo que o trabalho moderno representava ou iria representar no futuro próximo.

É nos anos 70, que se acentuam as mudanças do processo de produção fordista, fundamentado na linha de montagem acoplada à esteira rolante. No âmbito acadêmico, conforme Laranjeira (*apud* CATTANI, 1997), desencadeia-se intenso debate sobre a origem e significado de tais mudanças: discute-se se o que está ocorrendo representaria uma ruptura em relação modelo (pós-fordismo) ou uma continuidade, apenas em novas roupagens (neofordismo).

Segundo teóricos da chamada escola francesa da regulação, as alterações resultariam da necessidade de profunda reestruturação econômica, expressa pela introdução de novas tecnologias, flexibilidade dos processos e dos mercados dos produtos e padrões de consumo. Não haveria, portanto, alterações significativas na divisão do trabalho.

Silva (*apud* CATTANI, 1997) constata que foi no início do século XX que se constitui, nos Estados Unidos, uma disciplina específica, no campo da Sociologia, orientada para a realidade social chamada “indústria”. Esta disciplina passou a ser denominada Sociologia Industrial, enquanto nos países europeus, constitui-se como Sociologia do Trabalho. No entanto, os termos que as definem podem ser considerados como sinônimos.

A Sociologia do Trabalho, conforme anunciado por Sorj (2000), sustentou um tipo de “consenso ortodoxo” que vem sendo recentemente desestabilizado pela ação de duas ordens de fenômenos: as contribuições dos estudos de gênero, que contestam tanto os limites daquilo que se considera trabalho, como a visão de que a esfera econômica possa ser tratada de maneira autônoma das demais esferas da vida, e as recentes mudanças nas relações de trabalho que vem deslocando a figura do trabalhador masculino em tempo integral na indústria como o arquétipo das sociedades contemporâneas.

Em que pese a grande variedade de abordagens que buscam salientar a importância das relações de gênero na organização do trabalho, todas elas, de uma forma ou de outra, procuram mostrar a influência dos valores da cultura mais ampla sobre a organização e a experiência no mundo do trabalho (SORJ, 2000, p.28).

Na Europa, as primeiras investigações sobre a problemática do trabalho foram realizadas no século XIX e tomaram como objeto as condições de vida e de trabalho da classe operária. Nos Estados Unidos, conforme Silva (*apud* CATTANI, 1997), a primeira enquete operária é realizada em 1907. Foi examinado um amplo leque de dimensões relacionadas às condições de vida e de trabalho da população operária.

O autor argumenta que:

a tendência reformista encontrou uma nova versão na década de 1910, através dos trabalhos de Arthur James Todd. (...) Todd defendia o fim do poder absoluto e arbitrário dos patrões nas demissões, a fixação de jornada de trabalho e da remuneração e a garantia de algum poder de decisão dos trabalhadores (SILVA *apud* CATTANI, 1997, p. 232).

Após a Iª Guerra Mundial, as negociações coletivas foram interrompidas e as organizações operárias enfraqueceram. Segundo Silva (*apud* CATTANI, 1997), os anos 20 registraram o fim da Sociologia reformista, e o surgimento de um grupo de sociólogos conservadores. Proliferaram os estudos com a rejeição de qualquer teoria geral. Simultaneamente, durante os anos 10 e 20, o processo de trabalho dentro das fábricas foi reorganizado; abrindo espaço para uma nova disciplina no campo do trabalho: a Psicologia Industrial, que o autor faz ressalvas ao importante processo de seleção do operário mais apto para cada posto de trabalho.

As pesquisas realizadas, entre 1928 e 1932, na *Western Electric* pelo Grupo de Harvard (Elton Mayo e seus colaboradores), propiciaram credibilidade às políticas de relações humanas. Conforme Silva (*apud* CATTANI, 1997) a pesquisa de Mayo e do grupo de Harvard é considerada o fato fundador da Sociologia Industrial.

Segundo Sorj (2000), a área da sociologia do trabalho ficou acuada entre dois movimentos teóricos distintos, ambos insatisfatórios: um que continuou a insistir na validade de modelos explicativos tradicionais, apesar do reconhecimento da perda do seu poder explicativo, e outro que rapidamente abraçou as teses sobre o “fim do trabalho”, deslocando o interesse da sociologia para outras esferas da vida e adotando novos conceitos de rentabilidade sociológica, supostamente superiores.

Desde a sua constituição como uma subárea da Sociologia, a Sociologia do Trabalho incorporou o ponto de vista, então predominante entre os intérpretes das sociedades modernas, de que a economia formava uma esfera central e socialmente diferenciada do conjunto da vida social (SORJ, 2000).

Como categoria abstrata, como conceitua Liedke (*apud* CATTANI, 1997, p. 269), “o trabalho pode ser entendido, estritamente, como esforço físico ou mecânico, como energia despendida por seres humanos, animais, máquinas ou mesmo objetos

movidos por força da inércia”. Nessa acepção, prevalece, essencialmente, a dimensão física do trabalho, restringindo sua valorização à utilidade da ação realizada.

No entanto, na sociedade capitalista, o trabalho contido na mercadoria possui duplo caráter: trabalho concreto e trabalho abstrato. O trabalho concreto corresponde à utilidade da mercadoria e o conceito de trabalho abstrato alude ao dispêndio de energia humana. Em *A riqueza das nações*, Adam Smith (LIEDKE *apud* CATTANI, 1997) sustentava que o salário seria o preço do trabalho. Terra, capital e trabalho dão origem às três classes fundamentais da sociedade: proprietários fundiários, empresários e trabalhadores.

Em sua teoria sobre o valor trabalho, David Ricardo, em *Princípios de Economia Política* (LIEDKE *apud* CATTANI, 1997) define o lucro como sendo a diferença residual entre a quantidade de trabalho necessária à manutenção dos trabalhadores e o valor total da produção. No final do século XIX, a teoria marginalista mudou a perspectiva metodológica da economia política clássica. Os salários e os lucros, segundo Liedke (*apud* CATTANI, 1997), passaram a ser analisados sem referência às relações sociais e políticas entre patrão e empregado.

Na acepção de Marx e Engels em *A ideologia alemã*, o processo de divisão técnica do trabalho é, essencialmente, divisão entre classes sociais. Marx distingue as noções de trabalho, força de trabalho e trabalhador. A força de trabalho torna-se, na sociedade capitalista, uma mercadoria, mas o trabalhador não.

Ao realizar uma tarefa, o trabalhador, como ser humano, utiliza, continuamente, sua capacidade de avaliação e de julgamento. Trabalho prescrito e trabalho real são aspectos distintos da atividade de trabalho. A noção de trabalho humano associa-se a um significado simultaneamente penoso, expresso, por exemplo, na formação cultural cristã. Sendo assim, o trabalho é incorporado à ideologia burguesa como categoria universal e fundadora de toda a vida social. A noção burguesa opõe trabalho à não-trabalho ou lazer, separando as esferas doméstica e pública da vida social (LIEDKE *apud* CATTANI, 1997).

Sorj (2000) complementa que herdamos de Marx os pressupostos de que a posição do trabalhador no processo produtivo é o princípio organizador da estrutura

social. A dinâmica do desenvolvimento é pautada pelos conflitos gerados em torno da exploração das relações de trabalho e a racionalidade capitalista industrial é a responsável pela continuidade do desenvolvimento das forças produtivas.

Os marxistas enfatizam que o mercado de trabalho é um fenômeno histórico recente, que substituiu o trabalho organizado em bases feudais, a escravidão e outras formas de vínculos pessoais fundados na coerção direta. Seu argumento, conforme Sorj (2000), é que a criação do mercado de trabalho dependeria não apenas do desenvolvimento tecnológico, mas também da acumulação prévia de riquezas e recursos produtivos, bem como da proletarização de amplos grupos sociais.

No final dos anos 40 e ao longo da década seguinte, nos Estados Unidos, os objetos das investigações multiplicaram-se, orientando-se para o comportamento operário nas empresas e para a análise das organizações e das relações das empresas com o seu entorno. A grande onda de contestação operária do final dos anos 60 questionou a autoridade das direções das empresas e das práticas das organizações sindicais na sociedade capitalista (SILVA *apud* CATTANI, 1997).

Como resultado das reivindicações do movimento feminista, as condições específicas de oportunidades e inserção desse segmento da classe trabalhadora no mercado de trabalho passaram a ser objeto de investigação. Segundo Silva (*apud* CATTANI, 1997), nos anos 70, as investigações retornaram para o interior da fábrica.

A reestruturação produtiva que começou a se delinear mais nitidamente a partir do final da década de 70 configurou uma nova problemática do trabalho, abrindo novas linhas de investigação. Um dos temas destacados no debate atual diz respeito ao futuro da sociedade do trabalho diante do avanço tecnológico. Neste contexto, Silva (*apud* CATTANI, 1997) constata que o Brasil teve seus primeiros estudos sobre o trabalho nos anos 50 e, mais recentemente, em especial a partir dos movimentos grevistas no final dos anos 70, proliferaram os estudos sobre greves e conflitos trabalhistas.

Para Liedke (*apud* CATTANI, 1997), associou-se à noção de trabalho à sua forma institucional, o emprego. O trabalho, como emprego, tornou-se importante

referencial para o desenvolvimento emocional, ético e cognitivo do indivíduo. Assim, o desemprego tornou-se fonte de tensão psicossocial. No limiar do século XXI o trabalho passa a assumir um conteúdo crescentemente intelectual, aumentando a importância da informação e do trabalho imaterial.

Sorj (2000), argumenta que o trabalho, na pluralidade de formas que tem assumido, continua a ser um dos mais importantes determinantes das condições de vida das pessoas. Isto porque o sustento da maioria dos indivíduos continua a depender da venda do seu tempo e de suas habilidades de trabalho no mercado. O mundo do trabalho, segundo o autor, é apenas uma das dimensões de um amplo espectro de transformações radicais que afeta nossas vidas e que está a desafiar a nossa imaginação sociológica.

Outras mudanças também são percebidas como, por exemplo, o enfraquecimento dos Estados-nação em virtude de forças globais e regionais. A constituição da família nuclear moderna, que hoje, desintegrou-se, dando lugar a uma grande diversidade de arranjos singulares. A sociedade de classes dissolveu-se, assumindo a forma de grupos e movimentos sociais separados, baseados em etnicidade, sexo ou localidades.

A proposição, quase que axiomática, de que o trabalho constitui a principal referência que determina não apenas direitos e deveres, diretamente inscritos nas relações de trabalho, mas principalmente padrões de identidade e sociabilidade, interesse e comportamento político, modelos de família e estilos de vida, vem sendo amplamente revista (SORJ, 2000, p.25).

Para Offe (1989), todas as sociedades são impelidas a estabelecer, através de trabalho, uma “relação metabólica com a natureza” e a organizar esse metabolismo de modo que seus resultados sejam suficientes para a sobrevivência física do homem em sociedade. O trabalho é o princípio que molda a sociedade, programa sua integração ou seus conflitos, comanda o sentido do seu futuro.

Rosnay (1999) apresenta a idéia de um salto cultural que pressupõe mudanças de paradigmas. O pensamento cartesiano, analítico, linear e seqüencial passa a pertencer ao passado. A cultura da complexidade, integrante do novo

paradigma, refere-se ao pensamento sistêmico, ao não-linear, ao multidimensional e integra a dinâmica dos efeitos de amplificação.

A sociedade industrial apresentada por Rosnay (1999) é baseada no modelo, tomado de empréstimo à geometria ou à mecânica, da pirâmide ou da correia de transmissão. Para o autor, os três pilares que sustentam o contrato de trabalho na empresa são as unidades de local, de tempo e de função. Essas unidades opõem-se à descentralização das tarefas, à dessincronização das atividades e à desmaterialização das trocas.

Para Bauman (2001), o trabalho, porém, permanece tão imobilizado quanto no passado – mas o lugar em que ele imaginava estar fixado de uma vez por todas perdeu a solidez de outrora: buscando rochas, as âncoras encontram areias movediças. O autor caracteriza o antigo modelo como sendo o “Capitalismo Pesado” onde os passageiros do navio confiavam que os seletos membros da tripulação com direito a chegar à ponte de comando conduziriam o navio ao seu destino. O novo paradigma instaurado se caracterizaria como sendo o “Capitalismo Leve” em que os passageiros do avião descobrem horrorizados que a cabine do piloto está vazia e que não há meio de extrair da caixa preta chamada piloto automático qualquer informação sobre para onde vai o avião.

A ciência experimental moderna é um modo de conhecimento típico do novo espaço dos fluxos, considerado por Lévy (1998) como sendo o espaço das mercadorias. Neste sentido, não seria interessante ser desempregado, uma vez que a identidade social é nele definida pelo ‘trabalho’; ou seja, no que concerne a maior parte da população, por um posto assalariado.

A relação que se estabelece entre características pessoais dos empregados e sua adequação ao trabalho transformam traços como aparência, idade, educação, gênero e raça em potencial produtivo, de tal forma que características e competências individuais são a condição da empregabilidade. O resultado, conforme Sorj (2000) é uma forte estratificação do mercado de trabalho. Os níveis inferiores de emprego são preenchidos predominantemente por minorias.

Em sentido macrossociológico, Sorj (2000) considera que o emprego desempenha a poderosa função de articular diferentes níveis do sistema social: as

motivações individuais, as posições sociais e a reprodução ou integração sistêmica. A construção das identidades sociais, ao menos para os homens, tinha como principais determinantes a qualificação, a posição no emprego e as expectativas de carreira. Sob esta ótica, o papel assumido pelo trabalho amplia-se devido ao aumento do desemprego, uma vez que pressupõe a articulação entre várias esferas e instâncias de poder político de influência relevante na direção e organização da vida social.

2.3 MUNDO CONTEMPORÂNEO INCLUI O DIVERSO: LEI DE INCLUSÃO DE PORTADORES DE DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO

O senso de cidadania e de responsabilidade social tende a influenciar na maneira pela qual a pessoa portadora de deficiência usa sua experiência com o mundo, para que os outros possam com ela conviver. Uma verdadeira democracia deve estabelecer-se num Brasil habitado por cidadãos de verdade, ou seja, com seres humanos para os quais se propiciem condições de vivência em sociedade.

Para garantir o direito fundamental ao trabalho à pessoa portadora de deficiência, a Constituição da República dispõe sobre a obrigatoriedade de vagas no mercado de trabalho, no serviço público e nas instituições privadas. A inserção da pessoa portadora de deficiência no contexto empresarial é tema que faz parte das discussões sobre mercado de trabalho.

Em análise das ferramentas legais internacionais aplicáveis no Brasil, com Cavalcante e Jorge Neto (2001), é possível afirmar que, desde 1923, ano no qual a Organização Internacional do Trabalho – OIT, recomendou aos seus países – membros a aprovação de leis determinando aos setores público e privado a instituição de cotas, de forma a empregar os portadores de deficiência causada pela Iª Grande Guerra, muito se evoluiu em termos de legislação.

É de ressaltar que, em 1944, a OIT repetiu a recomendação, desta vez devido aos efeitos da IIª Guerra Mundial. Mais adiante (anos de 1971 e 1975,

respectivamente), a ONU – Organização das Nações Unidas, em Assembléia, resolve proclamar a Declaração dos Direitos do Deficiente Mental e a Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência. Esta última trouxe, em seu art. 3º, a garantia à dignidade humana para as pessoas portadoras de deficiência, bem como previu que as necessidades especiais deveriam ser consideradas no planejamento econômico e social dos países - art. 8º.

Na seqüência, no ano de 1981, foi proclamado pelas Nações Unidas como *International Year of Disabled Persons* (ano internacional das pessoas deficientes) e, em 1982, a ONU aprovou o Programa de Ação Mundial para as Pessoas Deficientes, defendendo a igualdade de oportunidades. Nos anos compreendidos entre 1983 e 1992, foram proclamados como *United Nations Decade of Disabled Persons* pela Resolução 37/52, da ONU. A Convenção da OIT nº 159 (1983), a qual restou referendada pelo Brasil via Decreto nº 129/91, traz disposições acerca da reabilitação e emprego da pessoa portadora de deficiência.

Todo esse quadro normativo baseia-se, segundo Pastore (2000, p. 36), "no princípio segundo o qual os portadores de deficiência são membros da sociedade e têm o direito de permanecer nas comunidades e ali receber os serviços de educação, saúde e emprego".

Em exame da legislação nacional, é possível verificar que na Constituição da República (5 de outubro de 1988), há um sistema muito bem estruturado, que possibilita, ao menos em tese, boa proteção aos direitos da pessoa portadora de deficiência. Já no artigo 7º, XXXI, há "a proibição de qualquer tipo de discriminação no tocante aos salários e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência"; no art. 23, II, surge a atribuição "à União, Estados, Municípios e Distrito Federal a responsabilidade de cuidar da saúde e da assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência", bem como a competência concorrente desses entes para legislar sobre a "proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência".

A Lei Maior determina ainda que "a lei reservará um percentual de cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão" (conforme o art. 37, VIII). Além disso, conforme os arts. 208 e 227, há o dever estatal de garantir educação especializada aos portadores de deficiência,

bem como de criar programas de prevenção e atendimento especializado para os portadores de deficiência, além da integração social do adolescente portador de deficiência.

De todo o esquadro normativo, merece ressalva o fato de que, em 24 de outubro de 1989, o Presidente da República, José Sarney, para assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência e sua efetiva integração social, promulgou a Lei nº 7.853, criando a CORDE – Coordenadoria Nacional para Integração das Pessoas Portadoras de Deficiência.

De forma inédita, o diploma legal trouxe uma série de direitos às pessoas portadoras de deficiência, erigindo-as definitivamente ao status de cidadãos. A ementa da Lei nº 7.853/89 fixa que ela:

Dispõe sobre o apoio as pessoas portadoras deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes e da outras providências.

A Lei nº 7.853/89 prevê também que se adote legislação específica, disciplinadora da reserva de mercado de trabalho para as pessoas com deficiência física - art. 2º, II, d³, bem como o Decreto nº 3.298/99, o qual instituiu a Política Nacional para a Integração da Pessoa portadora de Deficiência, No que importa de momento, merece citação o Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, que veio regulamentar a já citada Lei nº 7.853/89. O Decreto dispõe amplamente sobre o assunto, com destaque para as seguintes determinações:

Art. 2º Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público assegurar à pessoa portadora de deficiência o pleno

3. Art. 2º Ao Poder Público e seus órgãos cabe assegurar às pessoas portadoras de 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, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

II - na área da saúde

d) a garantia de acesso das pessoas portadoras de deficiência aos estabelecimentos de saúde públicos e privados, e de seu adequado tratamento neles, sob normas técnicas e padrões de conduta apropriados.

exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos (...) ao trabalho. (...)

Art. 6º São diretrizes da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência: (...)

V - ampliar as alternativas de inserção econômica da pessoa portadora de deficiência, proporcionando a ela qualificação profissional e incorporação no mercado de trabalho; e

VI - garantir o efetivo atendimento das necessidades da pessoa portadora de deficiência, sem o cunho assistencialista. (...)

Art. 7º São objetivos da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência: (...)

IV - formação de recursos humanos para atendimento da pessoa portadora de deficiência; (...)

Art. 15. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal prestarão direta ou indiretamente à pessoa portadora de deficiência os seguintes serviços: (...)

II - formação profissional e qualificação para o trabalho.

Em seu art. 36, contudo, traz a determinação de maior relevo ao que importa no momento:

Art. 36. A empresa com cem ou mais empregados está obrigada a preencher de dois a cinco por cento de seus cargos com beneficiários da Previdência Social reabilitados ou com pessoa portadora de deficiência habilitada, na seguinte proporção:

I - até duzentos empregados, dois por cento;

II - de duzentos e um a quinhentos empregados, três por cento;

III - de quinhentos e um a mil empregados, quatro por cento; ou

IV - mais de mil empregados, cinco por cento”

§ 1º A dispensa de empregado na condição estabelecida neste artigo, quando se tratar de contrato por prazo determinado,

superior a noventa dias, e a dispensa imotivada, no contrato por prazo indeterminado, somente poderá ocorrer após a contratação de substituto em condições semelhantes (...).

É essencial para o presente estudo a verificação da repetição da norma, uma vez que, exatamente nesses termos (de 100 a 200 empregados, 2%; de 201 a 500, 3%; de 501 a 1000, 4%; 1001 ou mais, 5%) a Lei nº 8.213/91 (portanto oito anos anterior ao Decreto nº 3.298/99), em seu artigo 93, já estabelecia cotas de vagas, a serem preenchidas compulsoriamente pelas empresas do setor privado:

Art. 93. A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados.....	2%;
II - de 201 a 500.....	3%;
III - de 501 a 1.000.....	4%;
IV - de 1.001 em diante.	5%.

§ 1º A dispensa de trabalhador reabilitado ou de deficiente habilitado ao final de contrato por prazo determinado de mais de 90 (noventa) dias, e a imotivada, no contrato por prazo indeterminado, só poderá ocorrer após a contratação de substituto de condição semelhante (...).”

Claro está que, se as empresas tivessem obedecido ao primeiro mandamento de preenchimento de cotas (contido na Lei nº 8.213/91), teria sido totalmente desnecessário repetir a norma no Decreto nº 3.298, de 1999. Some-se ao exposto o fato de que a própria lei, mesmo visando proteger a pessoa portadora com deficiência, talvez tenha trazido empecilhos à sua entrada no mercado de trabalho. Tanto o parágrafo 1º do art. 93 da Lei nº 8.213/91, quanto do art. 36 do Decreto nº 3.298/99, que determinam que a dispensa do empregado deficiente somente pode ocorrer após a contratação de substituto de “condição semelhante”, trazem entraves

consideráveis à contratação inicial. Segundo Pastore (2000, p. 59) tal medida consiste em proteção exagerada, e:

tende a assustar o empregador, transformando-se em discriminação adicional. As empresas, temendo não encontrar substituto equivalente para o portador de deficiência que vier a ser desligado e não podendo demitir até mesmo quando encerrar as atividades em que ele trabalha, resistem em admitir o primeiro – o que limita as oportunidades de trabalho para os portadores de deficiência como um todo.

Ainda poderia ser trazida numerosa lista de diplomas jurídicos que, de uma forma ou de outra, prevêm dispositivos protetores das pessoas com deficiência, nas mais variadas situações⁴. Em todos, busca-se a equiparação de oportunidades da pessoa portadora de deficiência, desde sua escolarização, passando pela promoção individual, familiar e social, e culminando na formação profissional e na qualificação para o trabalho.

2.3.1 Eficácia da Lei: alguns avanços, muitos desafios

Mesmo com a promulgação de diversas leis sobre o tema, as oportunidades para as pessoas deficientes somente começaram a tomar impulso com fiscalização mais rigorosa pelo Ministério Público do Trabalho - MPT, mediante autuações e punições às empresas que não vinham cumprindo os preceitos legais.

Essas punições são aplicadas, segundo a auditora fiscal da Delegacia Regional do Trabalho do Rio Grande do Sul – DRT/RS, com base nas informações

4. Nessa linha, o ECA - Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90), assegura à criança portadora de deficiência, atendimento especializado, e ao adolescente portador de deficiência trabalho protegido. A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei nº 9.394/96) garante educação especial aos portadores de deficiência, a Lei nº 8.889/94 concede passe livre no sistema de transporte coletivo interestadual, desde que comprovadamente carente, e a Lei nº 8.998/95 isenta de IPI a aquisição de automóveis por pessoas portadoras de deficiência física.

equivocadas que as empresas fornecem em sua RAIS⁵ e em seu CAGED quanto ao número de pessoas deficientes contratadas. Outra dificuldade identificada pela DRT é a dinamicidade do mercado de trabalho. As empresas e a sociedade em geral estão em constante movimento, admitindo e demitindo com muita frequência. Assim, torna-se difícil precisar o preenchimento adequado das cotas.

Percebe-se que, ainda que existam punições para o descumprimento das leis, devemos investigar a atual forma de aplicação da legislação que prevê a inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho. Apenas punir não traz a tomada de Responsabilidade Social por parte das corporações, objetivo implícito nas leis. Não traz a finalidade para a qual a legislação foi criada: a atribuição de cidadania às pessoas com deficiência.

Conforme a auditora fiscal da DRT/RS, a batalha travada pela DRT vai além da simples inclusão de pessoas deficientes. Hoje se identifica a necessidade de incluir aquelas pessoas com uma deficiência mais grave, que possuem mais dificuldade em ingressar no mercado de trabalho. A diversidade de deficiências não apresenta uma representatividade significativa. Por exemplo, deficientes visuais tendem a encontrar maior resistência por parte dos empregadores, devido às próprias limitações implícitas à deficiência e ao preconceito de julgá-lo incapaz de produzir.

Ou seja, a legislação não foi suficiente para que as corporações iniciassem processo inclusivo das pessoas com deficiência em seus quadros de pessoal. Somente a noção de Responsabilidade Social será apta a fazer com que a norma seja cumprida sem a necessidade de rigorosa fiscalização, como a efetuada atualmente pelo Ministério do Trabalho. Ainda que a DRT fiscalize todas as organizações que se enquadrem à lei de cotas, as empresas não são fiscalizadas e punidas com a mesma intensidade. Conforme a auditora fiscal, é importante respeitar-se a natureza do trabalho executado por cada organização. Por exemplo, empresas de transporte terão maior dificuldade em contratar pessoas deficientes,

5. RAIS - Relação Anual de Informações Sociais (Instituída pelo Decreto nº 76.900, de 23/12/75) tem por objetivo: o suprimento às necessidades de controle da atividade trabalhista no País, o provimento de dados para a elaboração de estatísticas do trabalho, a disponibilização de informações do mercado de trabalho às entidades governamentais.

pois as funções existentes prevêm certas habilidades intelectuais e físicas que restringem o perfil dos candidatos.

A obrigatoriedade da lei possibilita a participação das pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho e na geração de riquezas econômicas. Conforme Romita (2000), as experiências internacionais bem-sucedidas na inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho fundaram seu sucesso não devido a um sistema legal protetivo, mas através da educação, reabilitação e compensação às empresas por meio de estímulos e benefícios.

2.4 RESPONSABILIDADE SOCIAL

Este novo contexto faz com que o mundo empresarial, visando à manutenção de boas posições no mercado e ao cumprimento da legislação vigente, perceba que não pode ficar alheio aos problemas sociais. Assim, a Responsabilidade Social está sendo concebida como força motriz no processo para identificar as práticas de inclusão de pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho.

A Responsabilidade Social tem sido alvo de muitas análises no mundo dos negócios. Do ponto de vista de Ashley (2003), o surgimento da Responsabilidade Social é o reflexo das críticas que as organizações receberam nas últimas décadas, no que tange o compromisso para com a sociedade. Assim, reestruturações se fazem necessárias nas organizações, pois não são mais aceitas políticas baseadas estritamente de mercado.

Alessio (2004) conceitua o termo “responsabilidade” como “respeito aos indivíduos”. Trata-se do uso da liberdade de ação e decisão pessoal, com a devida consciência sobre atos. Assim, o sujeito tem a possibilidade de prever os efeitos do próprio comportamento e a opção de evitá-los, assumindo as conseqüências dos seus atos, sejam eles positivos ou negativos. Para o termo “social”, a autora o define como sendo tudo que diz respeito à sociedade em geral.

A partir destas definições, Alessio (2004) conclui que Responsabilidade Social é tudo o que se refere a responder pelos atos diante da sociedade ou da opinião pública. No que tange as organizações, a Responsabilidade Social diz respeito ao modo como as empresas atuam e como suas ações afetam as partes envolvidas: acionistas, funcionários, fornecedores, clientes, comunidade, governo e meio ambiente. Conforme a autora, estes elementos são chamados *stakeholders*.

Para Ashley (2003) estes elementos se constituem em sete vetores. Estes vetores orientam a Responsabilidade Social abrangendo o público interno, externo e meio ambiente:

- 1) apoio ao desenvolvimento da comunidade onde atua;
- 2) preservação do meio ambiente;
- 3) investimento no bem estar dos funcionários e seus dependentes; proporcionando um ambiente de trabalho agradável;
- 4) comunicação transparente;
- 5) retorno financeiro aos acionistas;
- 6) sinergia com parceiros;
- 7) satisfação de clientes e consumidores.

Muitas organizações, conforme Melo Neto e Froes (2001), gostariam de praticar a Responsabilidade Social, mas possuem dificuldade em iniciar suas ações de forma coordenada. Assim, para facilitar a prática da Responsabilidade Social, Barroso (*apud* MELO NETO e FROES, 2001) divide sua gestão em três estágios:

- O 1º estágio diz respeito às questões sociais internas - tem como alvo as atividades regulares da empresa, tais como saúde, segurança e qualidade do ambiente de trabalho.

- O 2º estágio diz respeito aos impactos ao meio ambiente (por exemplo: poluição e uso de recursos naturais), à sociedade (por exemplo: demissões e cuidado da comunidade ao redor da fábrica) e aos seus consumidores (por exemplo: segurança e qualidade dos produtos).
- O 3º estágio compreende o bem-estar social. Neste estágio, a empresa insere-se socialmente na comunidade e age na área da cidadania mediante ações de filantropia e projetos sociais. É considerado o mais amplo e complexo dos estágios, pois vai além da comunidade local; estendendo-se à sociedade como um todo.

A Responsabilidade Social é conceituada pelos autores Melo Neto e Froes (2001), como sendo o compromisso da empresa com relação à sociedade e à humanidade em geral. Trata-se de uma forma de prestação de contas de seu desempenho, baseada na apropriação e uso de recursos que originalmente não lhe pertencem. A lógica é simples:

(...) se a empresa obtém recursos da sociedade, é seu dever restituí-los não apenas sob a forma de produtos e serviços comercializados, mas principalmente, através de ações sociais voltadas para as soluções dos problemas sociais que afligem a sociedade (MELO NETO e FROES, 2001, p. 84).

Peter Drucker (*apud* Ashley, 2003) diz que é justamente pelo fato da empresa ser bem-sucedida no mercado que aumenta a sua atuação socialmente responsável, visando à diminuição dos problemas sociais. Esta relação estabelecida entre organização e sociedade, através da Responsabilidade Social, é fator essencial para que a empresa mantenha sua sustentabilidade.

Segundo Votaw, citado por Ashley (2003), Responsabilidade Social significa “algo”, mas nem sempre a mesma coisa, para todos. Ela pode representar a idéia de responsabilidade ou obrigação legal; para outros, pode significar um comportamento

responsável no sentido ético; para outros ainda, o significado transmitido é o de responsabilidade, num modo causal. Muitos, simplesmente, equiparam-na a uma contribuição caridosa, outros a tomam no sentido de socialmente consciente.

Responsabilidade social pode ser também o compromisso que a empresa tem com o desenvolvimento, bem-estar e melhoramento da qualidade de vida dos empregados, suas famílias e comunidade em geral (Votaw, *apud* Ashley, 2003, p.7).

Dentro deste universo, o conceito de Responsabilidade Social tem variado, mas não deve ser confundido com Filantropia. Conforme Melo Neto e Froes (2001) a Filantropia pode ser considerada uma “parte” da Responsabilidade Social, pois se trata de uma ação externa e isolada. A Filantropia não se constitui em um objetivo estratégico e não está incorporada ao negócio da empresa. As ações filantrópicas são limitadas e se iniciam de uma vontade individual. Geralmente, são doações a grupos ou entidades e não necessitam de planejamento, monitoramento ou avaliação.

A Responsabilidade Social, para Melo Neto e Froes (2001), é um estágio avançado da Filantropia. Ao contrário da Filantropia, requer planejamento, organização, monitoramento e avaliação. Refere-se a uma ação transformadora com foco na busca por soluções de problemas sociais. Trata-se de uma ação estratégica das empresas na busca por retornos econômicos, sociais, institucionais e, até, tributário-fiscal.

Para o Instituto Ethos, principal entidade brasileira não-governamental criada com a missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável, Responsabilidade Social é a forma como a organização dirige seus negócios, assumindo sua responsabilidade sobre o desenvolvimento social. Sensível aos interesses dos *stakeholders*, as empresas socialmente responsáveis incorpora-os no planejamento de suas ações, buscando atender a todos.

Em sua dissertação de Mestrado, Guedes (2000) conclui que Responsabilidade Social empresarial envolve, portanto, uma combinação de

elementos de relações internas e externas da empresa e deve fazer parte da missão, dos valores, da estratégia, dos planos operacionais da companhia, abrangendo desde a pesquisa e desenvolvimento de produtos, manufatura, comercialização, distribuição, até a publicidade da empresa.

a responsabilidade social e cidadania empresarial alteram os paradigmas de negócios tradicionais porque integram valores dentro da gestão empresarial. Trazem um conceito de prosperidade compartilhada, que incorpora dentro da dinâmica do negócio uma poderosa e positiva ferramenta por mudança e intervenção social (GUEDES, 2000, p. 13).

De modo geral, Guedes (2000) propõe que as empresas sabem que se elas criam a percepção de se preocuparem com seus consumidores e com a comunidade, provavelmente suas marcas irão valorizar-se e, conseqüentemente, as vendas aumentarão, em conjunto com a fidelidade dos clientes. No entanto, elas não devem usar esse tipo de marketing de forma oportunista. Deve-se concebê-lo como estratégia na busca por um diferencial.

No entanto, Alessio (2004) considera muito importante que as discussões e ações de responsabilidade social empresarial ultrapassem o modismo e as estratégias de marketing, cumprindo o seu objetivo maior: compromisso que uma organização assume com a sociedade.

Apoiada nestes referenciais, a Responsabilidade Social, nesta pesquisa, vem contribuir para a efetivação da Lei de Cotas. Ainda que a Responsabilidade Social efetive-se mediante qualquer ação que melhore a qualidade de vida da sociedade, nosso destaque é para a inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho.

3 NOVO DESAFIO ÀS ORGANIZAÇÕES: INCLUIR PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA

3.1 INTRODUÇÃO

Com a evolução do trabalho em nossa sociedade, identificamos a sua importância na vida social dos indivíduos, em especial aos portadores de deficiência. A intenção deste capítulo é identificar os desafios, do ponto de vista dos empregadores, sobre a inclusão de pessoas portadoras de deficiência e a sua admissão como funcionárias da empresa.

Ao observarmos a forma como aconteceu o processo de inclusão das pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho, pode-se constatar que as diferentes práticas de cuidado para com a pessoa que porta alguma deficiência requerem uma atenção especial. A passagem da prática assistencialista, por práticas integrativas e práticas inclusivas, contribui para a o entendimento da abordagem utilizada nos dias atuais.

A nova dinâmica organizacional pressupõe práticas inclusivas, modificações arquitetônicas e reestruturações dos subsistemas que a constituem. Inicialmente, cabe apontar algumas dificuldades em função da falta de escolaridade e de preparação profissional e social do próprio sujeito deficiente, exigindo flexibilidade por parte das organizações no que se refere ao quesito ensino.

É enfatizada a relevância do processo seletivo como facilitador para subsidiar as tomadas de decisões para a admissão. Uma vez que as pessoas envolvidas neste processo, e em suas diversas etapas, possuem a responsabilidade de recrutar o candidato com o perfil mais aproximado ao das qualificações exigidas pelo cargo.

Ao admitir em seu quadro funcional pessoas com deficiência, as empresas têm obrigação em proporcionar a acessibilidade a estes indivíduos. Para evitar

constrangimentos e facilitar sua estada nas dependências da empresa, barreiras arquitetônicas devem ser rompidas.

A pessoa portadora de deficiência está sujeita a todo tipo de impedimento, físico ou conceitual. O Recursos Humanos é o setor eleito para tutelar as pessoas portadoras de deficiência no que tange a sua inclusão e bem estar no ambiente de trabalho.

Para amenizar as dificuldades da organização que recebe um profissional portador de deficiência em sua estrutura funcional, cabe tratar a questão deficiência com naturalidade. Para tanto, é tecida uma breve análise sobre o preconceito e a discriminação. Ambos são oriundos da inabilidade das pessoas em lidar com o diferente.

3.2 SITUAÇÃO HISTÓRICA DAS PRÁTICAS DE INCLUSÃO

Parece importante analisar como se constituíram as diferentes práticas de cuidado para com as pessoas deficientes. Tais práticas iniciam em uma perspectiva assistencialista, passando por práticas integrativas e práticas inclusivas. Para tanto, se faz necessário entender melhor estas diferentes práticas e mostrar que, apesar de elas surgirem em contextos sócio-históricos distintos, estão presentes de forma simultânea em nossa sociedade.

Segundo Silva (1986), estudos antropológicos apontam que durante a pré-história pessoas com algum tipo de malformação congênita ou adquirida foram retratadas em pinturas e cerâmicas. Segundo o autor, havia dois tipos de atitudes adotadas frente a pessoas idosas, doentes ou com alguma deficiência: ou elas eram toleradas na comunidade, recebiam apoio e eram “assimiladas” pelo grupo, ou eram desprezadas e eliminadas de diferentes maneiras.

Ceccim (1997), estudioso da questão, afirma que a partir da ética cristã torna-se explícito o dilema entre caridade e castigo, entre proteção e segregação:

(...) despontam duas saídas para a solução do dilema: de um lado, o castigo como caridade é o meio de salvar a alma das garras do demônio e salvar a humanidade das condutas indecorosas das pessoas com deficiência. De outro lado, atenua-se o castigo com o confinamento, isto é, a segregação (CECCIM 1997, p.27).

Até o século XVI, crianças com deficiência mental grave eram consideradas como possuídas por seres demoníacos. Mesmo renomados intelectuais acreditavam que era o demônio que estava ali presente. Segundo o pensamento da época, “o demônio possui esses retardados e fica onde suas almas deveriam estar” (SILVA, 1986, p.211). Com a gradual rejeição do caráter demoníaco às pessoas com deficiência, começam a ser implementadas algumas formas de atenção a tais pessoas, constituindo assim um outro modo de colocar o problema da deficiência, vinculando-o, a partir de então, a práticas caritativas e assistencialistas.

Castel (1998) traz uma contribuição importante sobre a questão da assistência. A assistência abrange, segundo o autor, um conjunto diversificado de práticas que, no entanto, possuem uma estrutura comum determinada pela existência de certos grupos carentes e pela necessidade de atendê-los. Trata-se de entender de que modo surge esta “necessidade” de atendimento no âmbito da deficiência, uma vez que a assistência não será oferecida a todas as pessoas, indiscriminadamente. Foi preciso definir alguns critérios para o recebimento da assistência: o primeiro seria o do “pertencimento comunitário” que vincula a assistência à condição de ser membro do grupo, rejeitando assim os “estrangeiros”.

Quer se trate de esmolas, de abrigo em instituição, de distribuições pontuais ou regulares de auxílio, de tolerância em relação à mendicância etc., o indigente tem mais oportunidades de ser assistido à medida que é conhecido e reconhecido, isto é, entra nas redes de vizinhança que expressam um pertencimento que se mantém em relação à comunidade (CASTEL, 1998, p.85).

Um segundo critério era o da “inaptidão para o trabalho”, a partir do qual a assistência era fornecida para aqueles carentes incapazes de suprir sozinhos suas necessidades através do trabalho. Para Castel (1998), o pobre que mais mobilizava a caridade era aquele que exibía em seu corpo o sofrimento humano, a

incapacidade física, a doença - de preferência incurável -, ou seja, aquelas doenças e incapacidades insuportáveis ao olhar eram as que garantiam a assistência. A possibilidade de receber assistência estava, portanto, diretamente vinculada a esses dois vetores - o pertencimento comunitário e a inaptidão para o trabalho. Dessa forma, recebiam assistência àquelas pessoas moradoras da comunidade e que pudessem comprovar a sua incapacidade para o trabalho.

Ainda segundo Castel (1998), foi a partir do fim do século XVIII que a prática da caridade tornou-se uma espécie de “serviço social local” para o qual colaboraram todas as instâncias responsáveis pelo “bom governo” da cidade. Dentre tais instâncias encontrava-se a Igreja - não propriamente em função da religião, como seria de se esperar, mas pelo fato de que as autoridades religiosas (bispo, cônego, por exemplo) teriam as mesmas responsabilidades das autoridades leigas (senhores notáveis e burgueses). A prática assistencial era diretamente relacionada ao surgimento das instituições de confinamento. Nesse modelo de intervenção o atendimento aos carentes constituiu objeto de práticas especializadas.

Assim, surgiram diferentes equipamentos sociais - tais como hospitais, asilos, orfanatos, hospícios - que passaram a oferecer atendimento especializado a certas categorias da população que outrora eram assumidas, sem mediação, pelas comunidades. As pessoas com deficiência, em uma grande parcela, faziam parte dessa zona de vulnerabilidade social que alimentava a caridade e o assistencialismo. Eram pessoas fora do mercado de trabalho, com pouco nível de instrução e acostumadas a receber auxílio e assistência de diversos grupos sociais. Assim, a caridade e o assistencialismo mantiveram as pessoas com deficiência nesse lugar de necessitados, fixaram-nos na zona de vulnerabilidade social, impedindo que aumentasse a tensão entre a demanda por integração e a possibilidade de desfiliação⁶. A tensão permanecia suportável - e retroalimentava o assistencialismo.

Todavia, começa a haver um deslocamento das práticas de cuidado com pessoas com deficiência. A deficiência passa a ser um problema médico e não

5. Desfiliação significa para Castel (1998, p.50) uma ruptura desse tipo em relação às redes de integração primária; um primeiro desatrelamento com respeito às regulações dadas a partir do encaixe na família, na linhagem, no sistema de interdependências fundadas sobre o pertencimento comunitário. Há risco de desfiliação quando o conjunto das relações de proximidade que um indivíduo mantém a partir de sua inscrição territorial, que é também sua inscrição familiar e social, é insuficiente para reproduzir sua existência e para assegurar sua proteção.

somente assistencial, embora uma lógica assistencialista continue presente nesse novo modelo. Segundo Pessotti (1984), as primeiras reações contra a idéia de que a deficiência era ligada ao demônio partiram dos médicos Paracelso e Cardano, que consideravam a deficiência como problema médico e digno de tratamento e complacência.

O saber médico sobre a deficiência começa a ser produzido, e para Paracelso e Cardano os deficientes poderiam ser treinados e tinham direitos a essa educação. Não era mais possível negar a responsabilidade social e política em relação a esse grupo de pessoas. No entanto, ainda não se falava sobre a inclusão de pessoas com deficiência na sociedade ou na escola junto com outras crianças. Para solucionar o problema: “A opção intermediária é a segregação: não se pune nem se abandona o deficiente, mas também não se sobrecarrega o governo e a família com sua incômoda presença” (PESSOTTI, 1984, p.24).

A partir do século XIX, a sociedade passou a defender que o melhor era criar organizações separadas onde as pessoas com deficiência pudessem receber melhor atendimento e com menos gastos. Eram instituições de assistência, tratamento e de estudos. Pessotti (1984) afirma que, nessa conjuntura, o deficiente passou a ser tutelado pela medicina, que tinha a autonomia de julgá-lo, condená-lo ou salvá-lo.

Segundo Sasaki (1999), as instituições foram se especializando, deixando de ser apenas lugares de abrigo, e se transformando em locais especializados por tipo de deficiência. Os sujeitos com deficiência eram vistos a partir de suas deficiências: elas deveriam ser medidas e classificadas e seus corpos tornados objetos de controle, já que se opunham à ordem social.

Segundo Sawaia (1999), a expressão “inclusão social” trata-se de um “conceito/processo” capaz de indicar o movimento. Pensar sobre a “inclusão social” é pensar em uma sociedade que atende a todos, indistintamente, e que pode ser repensada em função das novas demandas da própria sociedade. Para sua efetivação, é preciso começar por questionar as suas práticas segregacionistas, o que implica questionar concepções e valores. Entendida assim, a inclusão significa um avanço com grandes repercussões políticas e sociais, visto que não se trata de adequar, mas de transformar a realidade, proporcionando o desenvolvimento humano.

3.2.1 Desinstitucionalização: um avanço para a inclusão social

Para entendermos melhor este processo de desinstitucionalização, compreender o termo “exclusão”, aplicado aos portadores de deficiência, é de grande valia. É fato que as pessoas com deficiência se tornaram “incapazes” e “inválidas” pela própria conjuntura social e econômica que as marginalizaram. A concepção sociológica do termo “exclusão” aparece sob três aspectos, assim apresentada por Amaral (1997):

- 1) Supressão completa da comunidade - Na Antigüidade Clássica, a segregação e o abandono das pessoas com deficiência eram institucionalizados; na Grécia, eram mortas ou abandonadas à sua sorte, expostas publicamente; em Roma, havia uma lei que dava o direito, ao pai, de eliminar a criança logo após o parto. Na Idade Média, a visão cristã relacionava a deficiência à culpa, pecado ou qualquer transgressão moral.
- 2) Construção de espaços fechados e isolados da comunidade - Atitude meramente assistencialista, marcada por um sentido filantrópico, paternalista e humanitário, porque permanece a descrença na capacidade de mudança e transformação do indivíduo.
- 3) “Status Especial” que lhes permita coexistir na comunidade - Proposta de “integração”. Por exemplo, criação de “salas especiais” dentro de estabelecimento de ensino comum. Mesmo assim, continuavam a viver o paradoxo da exclusão, ou seja, passaram a ser os “excluídos do interior”.

O conceito de Desinstitucionalização é entendido, conforme Mercier (1990), como uma reorganização política, organizacional e clínica, efetivada através de uma transposição modificada e adaptada dos cuidados exercidos no interior do hospital para a comunidade - principalmente a residência do usuário. Este processo

pressupõe a inserção de novos participantes em sua rotina, como familiares, vizinhos, grupos religiosos e outros serviços sociais ou de saúde.

As práticas médicas de atenção às pessoas com deficiência, os diagnósticos, os tratamentos de reabilitação e o processo de desinstitucionalização manicomial trouxeram, na década de 60, nos países nórdicos, segundo Mrech (1999), a idéia de que as pessoas com deficiência poderiam e deveriam participar da sociedade, desde que se adaptassem às normas e valores sociais. Naquele contexto, a instituição correcional ou assistencial assumia um duplo papel social: o de preparar para uma integração social futura, que na maioria das vezes não ocorria, e ao mesmo tempo manter as pessoas com deficiência marginalizadas.

Se as pessoas com deficiência não tinham condições de serem integradas na sociedade, em virtude de suas limitações, essa mesma sociedade criava espaços onde elas teriam tudo o que necessitavam; embora ainda de forma segregada. Mader (1997) afirma que, na tentativa de proporcionar um desenvolvimento semelhante ao das pessoas ditas normais, durante décadas adotou-se uma forma individualista de trabalho, pois visava a aproximar as pessoas com deficiência do nível médio da população. A integração se daria mais facilmente na proporção em que a pessoa com deficiência se aproximasse do padrão social considerado normal.

Rezende (1978) identifica este fenômeno de estratificação social como uma patologia da cultura, uma vez que o sentido da existência humana fica distorcido e condicionado a fatores arbitrários e escusos.

A estratificação, a cristalização da existência humana, o seu endurecimento é, na realidade, uma esclerose da cultura com a conseqüente perda da consciência, do discernimento (REZENDE, 1978, p. 164).

A integração social, para Sasaki (1999), tem consistido no esforço de inserir, na sociedade, as pessoas com deficiência, desde que elas estejam, de alguma forma, capacitadas a superar as barreiras físicas, programáticas e atitudinais existentes. Assim, a integração constitui-se em um esforço unilateral, tão-somente da pessoa com deficiência e seus aliados, ou seja, a integração pouco ou nada exige da sociedade.

Mrech (1999, p.12) afirma que:

O que se tornou uma prática comum é que o deficiente jamais poderia se adaptar aos moldes de normalidade que lhe eram propostos socialmente. O efeito deste tipo de procedimento no Paradigma da Integração é que ele acabou responsabilizando os deficientes pelos próprios problemas que eles apresentavam.

O objeto principal da mudança, segundo Aranha (2001), centrava-se ainda no próprio sujeito. Integrar significava localizar o alvo da mudança no sujeito, a sociedade somente colocava à disposição os recursos necessários ao processo de normalização. Mas cabia ao sujeito o esforço, unilateral, de se utilizar desses recursos para, a partir deles, tornar-se apto a participar da sociedade.

A idéia de “segregação e marginalização”, em relação às pessoas com deficiências, veio se deteriorando através de mudanças e de rupturas com velhos paradigmas. Sasaki (1999) afirma que movimentos sociais oriundos de associações governamentais e não-governamentais fortalecem as discussões na tentativa de romper com o preconceito da “incapacidade”. Conceitos como “diferença”, “igualdade”, “necessidade” estão sendo, cada vez mais, redimensionados, na tentativa de acompanhar estes movimentos produzidos pela sociedade.

No Brasil, no tocante ao cuidado para com pessoas com deficiência, segundo Goffredo (1997) as primeiras iniciativas foram referentes à Educação Especial e datam da época do Império, com a criação, em 1854, do Instituto Imperial dos Meninos Cegos, hoje Instituto Benjamin Constant, e, em 1856, do Instituto dos Surdos-Mudos, atual Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), ambos criados por D. Pedro II. Eram instituições de reabilitação ou asilos que perpetuavam a visão clínica e a normalização das pessoas com alguma deficiência.

3.3 ETAPAS DO PROCESSO DE INCLUSÃO

3.3.1 A dinâmica do Processo Seletivo

O mundo do trabalho é composto de milhares de empregos, os quais são compostos por inúmeros requisitos para atenderem determinadas exigências da função. Com tal variação nos empregos, a seleção de pessoal torna-se um dos subsistemas de recursos humanos mais importantes. Para uma adequada e efetiva contratação, as etapas do processo de Seleção necessitam fornecer informações organizadas, subsidiando as tomadas de decisões para a admissão. Os processos seletivos possuem diversas etapas, com a finalidade de chegar ao candidato com o perfil mais aproximado ao das qualificações exigidas pelo cargo.

Todas as organizações são criadas com alguma finalidade. As pessoas são os recursos essenciais para se alcançar os objetivos propostos, e implementar as estratégias empresariais. Neste sentido, conforme Chanlat (1992), a organização pretende pensar em indivíduos que dela fazem parte como seres biopsicossociais, o que lhes confere uma complexidade singular. A herança biológica, os traços de caráter, o temperamento, as características de personalidade, a história pessoal, as relações familiares, as origens sócio culturais (crenças, valores e normas) deixam sua marca nos eventos e condutas individuais.

Esse indivíduo, em toda a sua complexidade, é o recurso essencial do processo seletivo. Dessa forma, “quando a empresa admite uma pessoa, está admitindo toda a sua história e sua carga emocional e não apenas o ocupante de um cargo vago, com as qualidades exigidas por ele” (AQUINO, 1992, p.42).

os procedimentos de um processo seletivo permitem objetivar as características de cada indivíduo e avaliar não apenas suas competências técnicas, mas, sobretudo, sua capacidade de trabalho, suas motivações profundas, suas reações em face das regras preconizadas pela empresa e sua capacidade de integração (PAGÉS e FAVATTI, 1993, p.113).

Para auxiliar no processo de seletivo, existem inúmeras técnicas e testes. Dentre eles, testes de conhecimentos ou de capacidades, testes psicométricos, testes de personalidade, técnicas de simulação e entrevistas (SANTOS, 1985).

Conforme Enriquez (1997), o objetivo do processo seletivo é promover a adaptação ou ajustamento entre a pessoa e o trabalho. Para isto, as empresas buscam engajar os indivíduos cujos comportamentos parecem mais adequados ao estilo da empresa. No entanto, segundo Melo (1997), deve-se considerar que, antes de o indivíduo ser considerado um empregado, ele é membro de um grupo social e que, ao ser admitido, passará por um processo de socialização, o qual se refere ao conformismo em relação aos valores dominantes (cuja aceitação é importante para a sua adaptação e integração ao sistema).

O Manual desenvolvido pelo Ministério do Trabalho e Emprego (A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho, 2007) diz que a equipe responsável pelo processo seletivo deve estar preparada para viabilizar a contratação de portadores de deficiência. Principalmente no que se refere à adequação das exigências às peculiaridades que caracterizam as pessoas com deficiência. A inflexibilidade do perfil exigido pela empresa inviabiliza a contratação dessas pessoas, podendo configurar uma espécie de fraude contra a Lei de Cotas.

Os critérios que compõem o processo seletivo são requisitos importantes para a empresa, o que resulta em um alto grau de exigência. Para 100% das empresas pesquisadas, a escolaridade é o critério mais relevante, sendo sempre exigido no processo seletivo. A seguir, segue a apresentação gráfica do grau da relevância de cada uma das etapas do processo seletivo, para a admissão de candidatos portadores de deficiência nas empresas pesquisadas:

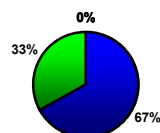
Processo Seletivo

Relevância das etapas e critérios de seleção exigidos pela organização.

Escolaridade



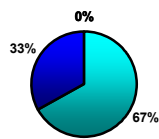
Experiência Profissional



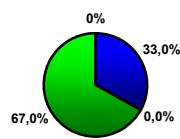
Tipo de Deficiência



Avaliação Psicológica



Entrevista com a Supervisão



A experiência profissional aparece como um critério relevante, no qual 33% dos casos sempre é considerada no processo seletivo. Este resultado não é considerado um bom indicativo para o processo de inclusão social das pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho. Como colocado no Manual do Ministério do Trabalho e Emprego (A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho, 2007), antes de ser instituída a obrigatoriedade de contratação de PPDS, raras eram as empresas que as empregavam. Portanto, às pessoas portadoras de deficiência não foram dadas as oportunidades de terem, em seu currículo, a experiência profissional.

De forma mais acentuada, a entrevista com a supervisão, em 67% dos casos, é sempre relevante. Esta etapa do processo é muito importante, pois é no primeiro contato que se estabelece, ou não, a empatia. Uma vez estabelecida, a empatia produz efeito direto na relação entre funcionário e supervisor. A empatia é definida como uma resposta emocional que deriva da percepção do estado ou condição de outra pessoa, sendo congruente com essa situação (EISENBERG & STRAYER, 1987). Empatia consiste em compartilhar uma emoção percebida de outra pessoa, sentindo a mesma emoção que ela está sentindo.

Já a Avaliação Psicológica é considerada um critério importante no processo seletivo, pois o indicador freqüentemente aparece em 67% dos casos. Este indicador prova que os testes psicológicos são considerados ferramentas importantes na definição do perfil do candidato.

O tipo de deficiência é a variável menos relevante no processo de seleção. Todas as empresas pesquisadas consideram que “às vezes” o tipo de deficiência pode interferir na definição de uma contratação. Ainda que o tipo de deficiência não seja um fator muito presente no processo seletivo, cabe salientar que a eleição de um único tipo de deficiência pode se caracterizar uma prática discriminatória.

O que deve ser buscado pela empresa é a pessoa e não a deficiência. As pessoas com deficiências têm o direito de serem respeitadas sejam quais forem a natureza e a severidade de sua deficiência (A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho, 2007, p. 27).

Deve-se destacar que o processo de seleção não é um fim em si mesmo, mas um meio que possibilita à organização realizar os seus objetivos (DAVIES e SHACKLETON, 1977). Assim, todos os instrumentos utilizados no processo seletivo, sejam eles técnicas, testes ou entrevistas, visam a um mesmo fim: predizer qual dos indivíduos terá melhor capacidade de integração e adaptação à organização.

3.3.2. Recrutamento - Divulgação e Captação

O mercado vem crescendo e, na mesma proporção, aumenta a demanda por profissionais mais qualificados. A qualificação profissional, que hoje garante as melhores vagas, é privilégio de poucos, e as oportunidades ficam ainda mais escassas quando o candidato em questão é uma pessoa portadora de deficiência.

Apesar de termos no Brasil uma legislação que tenta garantir que PPDS tenham cada vez mais oportunidades no mercado de trabalho, a realidade não é tão simples assim. As empresas apresentam dificuldade em recrutar profissionais portadores de deficiência com qualificação adequada para o preenchimento das vagas.

O recrutamento tem como objetivo captar o maior número de candidatos adequados ao cargo em questão, atraindo um contingente de candidatos suficiente para abastecer adequadamente o processo de seleção. Pontes (2001) apresenta duas fontes de recrutamento: a interna e a externa.

No recrutamento interno os candidatos são recrutados para o preenchimento da vaga dentro da própria organização. Esta prática, segundo Pontes (2001), gera

estímulo ao desenvolvimento profissional. Pois o recrutamento interno é efetuado por meio de transferências e promoções.

O recrutamento externo é o processo de captação de recursos humanos no mercado de trabalho visando suprir as necessidades de contratação da empresa. Para Pontes (2001) o recrutamento externo é uma alternativa quando o recrutamento interno não for eficiente.

As fontes de recrutamento externo, segundo Pontes (2001), não variam de acordo com o tipo da posição a ser preenchida. Os meios de recrutamento externo são: anúncios (jornais, revistas, etc.), recomendação de empregado da empresa, agências de emprego, arquivo da empresa (cadastro de candidatos que se apresentaram anteriormente) e apresentação espontânea de candidatos.

Visto que a Lei de Cotas prevê a admissão de pessoas portadoras de deficiência, seria incoerente realizar o recrutamento interno, pois pressupõe-se que os funcionários que já estão atuando na empresa e possuem deficiência são constituintes das cotas reservadas para as PPDS. Assim, estamos analisando o recrutamento externo, em que as empresas precisam lançar mão de artifícios para captar esta mão-de-obra pouco disponível no Brasil.

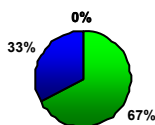
Dos instrumentos de recrutamento pesquisados, os recursos mais utilizados são o banco de dados da própria empresa e as indicações recebidas por parte de colaboradores. Ambos apresentam um escore de 67% para o indicador sempre. Cabe salientar que estes recursos para a captação de candidatos portadores de deficiência não oneram a empresa, assim como as divulgações em instituições especializadas em prestar serviço para esta clientela.

Já os anúncios em cadernos de emprego são bem menos utilizados, 67% nunca anunciam. Este resultado pode ser um reflexo do pouco comprometimento da organização em cumprir a legislação. Por envolver custo para as organizações, ainda que exista a necessidade de atrair pessoas portadoras de deficiência, somente uma das empresas pesquisadas (33%) sempre anuncia, conforme demonstrado na ilustração abaixo.

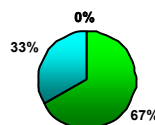
Divulgação e Captação

Fontes de captação e de divulgação mais utilizadas.

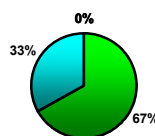
Banco de Dados



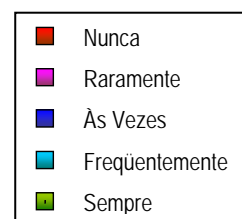
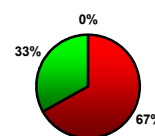
Indicações



Divulgação em Instituições



Anúncio em jornais



É possível constatar que os processos de recrutamento e seleção são desafios a ser superados por todos os sujeitos envolvidos. No entanto, os argumentos que têm prevalecido para a dificuldade de contratação de pessoas portadoras de deficiência são a falta de candidatos e a falta de capacitação dos mesmos. A empresa, por sua vez, tende a "herdar" a visão preconceituosa de incapacidade e dependência da pessoa com deficiência, exigindo que o empenho para a integração seja unilateral – fazendo com que o portador de deficiência se adapte à organização.

Neste sentido, se identificou alguns desafios enfrentados pelas empresas ao recrutar e selecionar portadores de deficiência. Um dos desafios abordados é o da comunicação. De acordo com Stefanelli (1993), a comunicação é entendida como um processo de compreender, compartilhar mensagens enviadas e recebidas, sendo que as próprias mensagens e o modo como se dá seu intercâmbio exercem influência no comportamento das pessoas nele envolvidas, a curto, médio, ou longo prazo.

Frente ao exposto, entendemos que a comunicação se constitui um recurso essencial para o sucesso do processo de recrutamento e seleção, visto que algumas deficiências exigem “estilos de comunicação” específicos. A comunicação, conforme o Manual do Ministério do Trabalho e Emprego (2007), é um dos pontos a serem observados ao se realizar entrevistas e testes com candidatos portadores de deficiência.

Os instrumentos utilizados devem estar em formato acessível para as diferentes deficiências, como, por exemplo, a presença de intérprete de sinais, quando o candidato for surdo, teste em braile para cegos, etc (A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho, 2007, p.26).

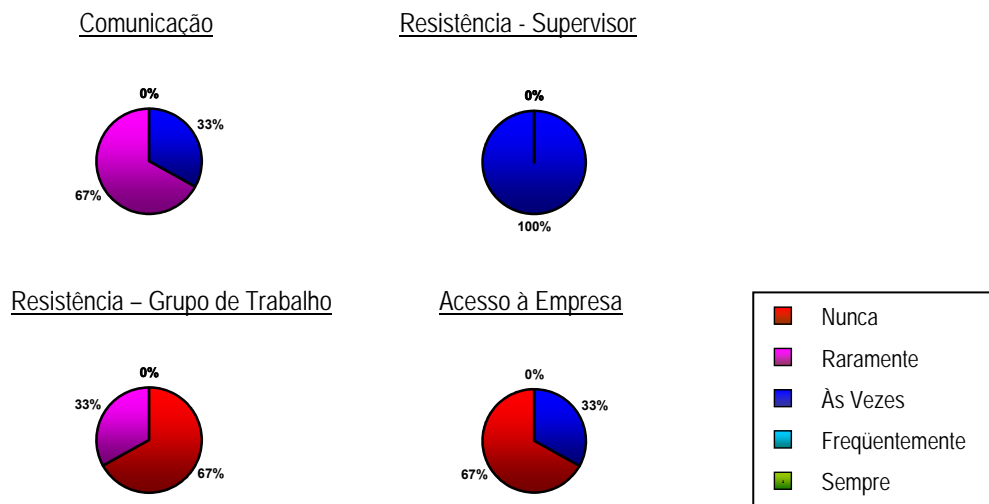
Ainda assim, os resultados pesquisados revelam que a comunicação raramente (67%) aparece como um empecilho no processo de recrutamento e seleção. Podemos presumir, então, que a empresa possui intérpretes ou as pessoas envolvidas no processo estão habilitadas a desenvolver uma comunicação adequada com os portadores de deficiência. Seja através da LIBRAS ou instrumentos em braile, a comunicação é um meio de desenvolver a interação entre as pessoas através da troca de idéias, opiniões e emoções.

A dificuldade mais saliente encontrada nesta pesquisa é a resistência apresentada pelos supervisores quanto à possibilidade de receberem em seu quadro funcional pessoas portadoras de deficiência. Esta realidade é visível na ilustração a seguir, em que 100% dos Supervisores “às vezes” apresentaram resistência em aceitar com naturalidade a contratação de pessoas portadoras de deficiência. De forma congruente, este indicativo vem complementar o item, já analisado anteriormente, onde a entrevista com a supervisão, em 67% dos casos, é sempre relevante. A etapa de entrevista com a supervisão torna-se extremamente importante, pois à medida que a empatia se estabelece, a resistência tende a diminuir por parte dos supervisores.

Com relação à resistência encontrada por parte dos colegas de trabalho aparece de forma bem mais atenuada, onde nunca aparece em 67% dos casos e raramente em 33%.

Desafios do Recrutamento e Seleção

Dificuldades identificadas no processo de recrutamento e seleção.



A resistência, seja por parte dos supervisores ou dos demais funcionários, parece fazer parte do processo natural de inclusão. À medida que se estabelece o contato com a pessoa portadora de deficiência, o progresso da razão abrandando a ignorância e os preconceitos. Cabe, no entanto, distinguir as atitudes resistentes, como sendo uma prática constitutiva de demarcação de fronteira identitária; de preconceitos estigmatizantes, que podem conduzir a posturas intolerantes.

Nesta perspectiva, Cavalcanti (2002), entendendo o preconceito como “pré-conceber, ou seja, conceber de antemão, ter concepções pré-definidas sobre determinado objeto”, “prever, fazer previsões”, considera-o como algo natural, posto que foi, e é, comum a todos os povos, em todos os períodos e sociedades.

O item que se refere ao acesso externo à empresa não demonstra muita relevância no processo de recrutamento e seleção das empresas. Das empresas pesquisadas, 67% acreditam que este item nunca constitui um fator de dificuldade e apenas 33% manifesta que, às vezes, o acesso à empresa pode comprometer o desenvolvimento do processo seletivo.

Assim, identificaram-se algumas das diversas dificuldades no processo seletivo, que se constituem desafios a serem superados para a inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho.

3.3.3 Inclusão Escolar: ensino e qualificação profissional

A educação especial tem passado, nos últimos anos, por forte mudança de caráter paradigmático, e concernente às políticas públicas, nos contextos nacional e internacional. A mudança mais significativa é aquela que aponta para a necessidade de enfraquecer processos de afastamento da convivência em sociedade das pessoas com deficiência.

O princípio de normalização direcionado aos portadores de deficiência teve início na década de 60, nos países nórdicos. Conforme Mrech (1999), nos EUA, em 1975 a educação inclusiva já era tratada como um problema público que transcendia o âmbito educacional. A educação inclusiva estava prevista em lei, fornecendo suporte integral aos sujeitos deficientes e suas famílias.

Breyer (2003) complementa que as pessoas com deficiência não são mais sujeitos da segregação. Passaram a ser consideradas como possuidoras de possibilidades não exploradas, a interagir nos espaços sociais considerados “normais”. Tal política de integração, com seu aprofundamento através da proposta de inclusão escolar, começou a gerar acalorados debates em torno das viabilidades operacionais, diante das muitas incompletudes do sistema educacional brasileiro.

A instabilidade quanto ao paradigma da Inclusão Educacional no Brasil é resultado de sua implementação irregular. Mrech (1999) atenta para o fato de que os serviços de Educação Especial estão sendo extintos abruptamente, sem qualquer proposta coerente em consonância com as exigências políticas internacionais para a implementação do mesmo, ocasionando uma perda significativa para o processo de inclusão no país.

Conforme Mrech (1999) o currículo não sofre qualquer alteração em respeito às necessidades especiais. Os professores do ensino regular sequer foram capacitados a lidar com o chamado aluno normal, quanto mais àquele que apresenta diferença ou deficiência. Por outro lado, o professor de ensino especial também não está sabendo como orientar os alunos da classe comum. Neste sentido, a autora considera inconcebível a extinção da Educação Especial, haja vista que é nela que vamos encontrar os profissionais para fazer a passagem dos professores do Ensino Regular para a Educação Inclusiva.

Cabe à escola a efetivação deste processo, garantindo educação para todos, colocando, como fonte de discussão, a adequação dos currículos, o espaço físico e a preparação dos professores. Sasaki (1999) afirma que a inserção escolar de pessoas com deficiência, nos níveis pré-escolar, infantil, fundamental, médio e/ou superior, se dá a partir do momento que as escolas são reestruturadas para acolherem todo espectro da diversidade humana. Desde pessoas com deficiências físicas, mentais, sensoriais e múltiplas, até pessoas sem deficiências ou pessoas com outra característica atípica qualquer. É o sistema educacional adaptando-se às necessidades de seus alunos (escolas inclusivas), mais do que os alunos adaptando-se ao sistema educacional (escolas integradas).

Há autores que entendem o processo de inclusão escolar como parte de um movimento maior de inclusão social, atuando no meio educacional pela universalização do acesso e pela qualidade de ensino; outros têm interpretado a inclusão escolar como mero acesso de alunos com deficiência na classe comum. No tocante a este impasse, Catani (2000, p. 21) ressalta que:

ao mesmo tempo em que o ideal de inclusão se populariza, e se torna pauta de discussão obrigatória para todos os interessados nos direitos dos alunos com necessidades educacionais especiais, surgem as controvérsias, menos sobre seus princípios e mais sobre as formas de efetivá-la.

Pensar sobre a “escola inclusiva”, é repensar a própria natureza da escola como instituição social, incluindo a discussão sobre sua função e a sua destinação, portanto, o reconhecimento do seu valor social, como direito inegável a todos os

jovens. A inclusão escolar, conforme Aranha (2001), prevê intervenções decisivas e incisivas, tanto no processo de desenvolvimento do sujeito, quanto no processo de reajuste da realidade social. Assim,

além de se investir no processo de desenvolvimento do indivíduo, busca-se a criação imediata de condições que garantam o acesso e a participação da pessoa na vida comunitária, por meio de suportes físicos, psicológicos, sociais e instrumentais” (ARANHA, 2001, p.23).

A ausência da educação formal, conforme Crespo (1998), assume proporções dramáticas quando se trata de pessoas com deficiência, em virtude das limitações impostas pela própria deficiência e pelo despreparo da sociedade. Este é um direito que deve ser exercido na rede regular de ensino, em escolas comuns, em classes comuns, com professores comuns. Recursos pedagógicos especializados podem e devem ser utilizados quando forem necessários para garantir a melhor compreensão do aluno. Mas, esses recursos devem visar sempre à inclusão do aluno com deficiência ao currículo comum e ao convívio com os colegas não deficientes.

Ademais, é sabido que o ensino no Brasil tem entre os seus principais problemas o acesso e a permanência na escola, as altas taxas de repetência, abandono e evasão, além dos altos déficits de aprendizagem. Diante desta realidade, é possível concluir que para a criança e o adolescente que possui algum tipo de deficiência se torna muito mais difícil e raro o aperfeiçoamento educacional e técnico. O direito ao trabalho já era negado à grande maioria das pessoas portadoras de deficiência, por preconceito, ignorância e discriminação.

Essa forma de exclusão tem sua origem nas instituições de ensino, que, de forma indireta, não permitem nem incentivam a criação de ambiente e métodos de ensino adequados à sua condição. Resulta daí uma das maiores dificuldades para a inserção das pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho: a reduzida qualificação profissional. Em virtude disso, é expressivo o número de empresas que flexibilizam o nível de escolaridade exigido para que assim possam ser preenchidas as cotas destinadas às pessoas portadoras de deficiência.

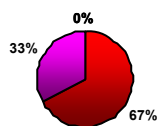
Esta realidade foi materializada pelo instrumento aplicado, através da questão sobre a exigência das empresas quanto ao grau de escolaridade e qualificação profissional dos candidatos portadores de deficiência, no qual o Ensino Superior, seja completo ou não, apresentou escores baixos.

Com relação ao Superior Completo nunca (67%) ou raramente (33%) é exigido pelas organizações. O Ensino Técnico raramente é exigido. O Ensino Médio Completo às vezes é considerado como requisito escolar importante, enquanto o Ensino Médio Incompleto às vezes (67%) ou freqüentemente (33%) é analisado. O Ensino Fundamental Completo é identificado como a qualificação mais exigida, pois 33% das empresas sempre cobram dos candidatos; enquanto 67% freqüentemente o fazem, como apresentado nos gráficos abaixo:

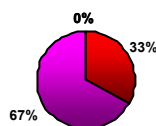
Escolaridade & Qualificação Profissional

Exigência da organização quanto ao grau de qualificação profissional dos candidatos para preenchimento das vagas.

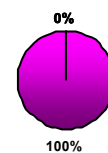
Superior Completo



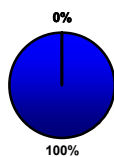
Superior Incompleto



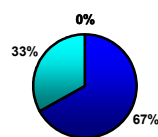
Ensino Técnico



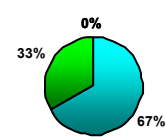
Ensino Médio Completo



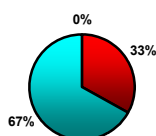
Ensino Médio Incompleto



Ensino Fundamental Completo



Ensino Fundamental Incompleto



Neste espectro, supomos que o Curso Superior Completo seja o mais alto nível de qualificação, e o Ensino Fundamental Incompleto o mais baixo nível de escolaridade que uma pessoa possa obter; as variações entre estes parâmetros se apresentam com uma lógica: iniciando com “nunca” até atingir a graduação de “sempre”, respectivamente. Assim, torna-se fácil visualizar a dificuldade em identificar pessoas portadoras de deficiência com bom grau de escolaridade e qualificação profissional, visto o alto grau de flexibilidade das empresas.

Cabe atentar que a Empresa A se difere das demais por ser a única que sempre exige dos candidatos portadores de deficiência o Ensino Fundamental Completo. Mantendo a coerência em entre suas respostas, esta empresa nunca contrata profissionais que possuam Ensino Fundamental Incompleto.

Para que a pessoa portadora de deficiência se desenvolva em sua plenitude, basta que lhe seja dada a oportunidade de interagir em sociedade. Desde sempre, os portadores de deficiência foram excluídos do convívio social, tendo pouco acesso ao estudo e à capacitação, sendo estes identificados como os principais motivos de sua dificuldade em ingressar no mercado de trabalho.

No entanto, este universo polêmico atestou a fragilidade do tema, necessitando de um estudo mais acurado sobre o processo de inclusão escolar. Por enquanto, constatamos que o acesso à educação pode não garantir, mas com certeza aumenta consideravelmente as chances de um deficiente obter uma profissão e um emprego, visto que o ensino e a qualificação profissional é um quesito relevante para o preenchimento de vagas na empresas.

3.4 ADAPTAÇÕES DO ESPAÇO FÍSICO: UM CAMINHO PARA A INCLUSÃO

Na tentativa de evitar com que as pessoas portadoras de deficiência sejam marginalizadas e excluídas do contexto social, é necessário estabelecer mecanismos assecuratórios que garantam a efetividade da igualdade. Neste contexto, a falta de acessibilidade torna-se um desafio cotidiano. Obstáculos, às

vezes imperceptíveis para quem não convive com o problema, podem causar uma série de constrangimentos àqueles que possuem algum tipo de deficiência.

Fruto de reivindicações concretas, geradas por situações de injustiça e/ou de agressão de bens fundamentais e elementares do ser humano, os direitos fundamentais estão ancorados na Constituição Federal de 1988, composta de um sistema de normas. As regras vão desde o princípio da igualdade, do acesso, permanência e atendimento especializado, da habilitação e reabilitação, até a garantia da eliminação das barreiras arquitetônicas. Neste contexto, cabe analisarmos como o rompimento de barreiras arquitetônicas no meio ambiente, no ambiente de trabalho e nos direitos ao lazer, educação, saúde e trabalho, podem contribuir para garantir a pessoa portadora de deficiência livre acesso a todos os locais, assegurando a sua liberdade de “ir e vir”.

A pessoa portadora de deficiência está sujeita a todo tipo de impedimento. Apesar de a nossa legislação refutar e afastar qualquer tipo de cerceamento no exercício da cidadania dessas pessoas, tais barreiras ainda persistem, e podem ser classificadas em três grupos (www.sinhores-sp.com.br):

- **Barreiras Físicas:** são as que impedem fisicamente a pessoa com deficiência de acessar, sair e permanecer em determinado local como escadas, portas estreitas que impedem a circulação de cadeira de rodas, elevadores sem controles em Braille, portas automáticas sem sinalização visual para deficientes auditivos. Podem ainda se dividir em barreiras arquitetônicas, urbanísticas de transporte e comunicação.
- **Barreiras Sistêmicas:** relacionadas a políticas formais e informais. Por exemplo: escolas que não oferecem apoio em sala de aula para alunos com deficiência, bancos que não possuem tratamento adequado para pessoas com deficiência.
- **Barreiras Atitudinais:** preconceitos, estigmas e estereótipos sobre pessoas com deficiência, como, por exemplo, achar que a deficiência é contagiosa, discriminar com base na condição física, mental ou sensorial etc.

As barreiras físicas estão associadas à acessibilidade e ao planejamento estratégico de cidades. Em diversos países da Europa, da América do Norte e mais recentemente na América Latina, o vocábulo “acessibilidade” é um conceito moderno de abordar o tema deficiência; esta palavra é derivada do latim *accessibilitate* e tem como significado a qualidade de ser acessível, ou seja, ao que se pode chegar facilmente ou ainda, ao que fica ao alcance (Novo Dicionário Aurélio, 1999).

O imenso contingente de brasileiros portadores de deficiência é protegido pela Constituição, e o direito à acessibilidade é assegurado por dois dispositivos da Carta Magna:

Art. 227. ...

§ 2º - A lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência.

Art. 244. A lei disporá sobre a adaptação dos logradouros, dos edifícios de uso público e dos veículos de transporte coletivo atualmente existentes a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência, conforme o disposto no artigo 227, § 2º.

Como se vê, em ambos artigos é idêntica a intenção do constituinte: garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência. A lei prevista na Carta Magna, para conferir eficácia plena aos dispositivos mencionados, foi editada há mais de sete anos: trata-se da Lei nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Conforme seu art. 1º, a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida será alcançada mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação.

Nos termos do art. 2º da Lei nº 10.098/2000, acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos

sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida. A partir deste ponto de vista, a engenharia e a arquitetura, asseguram a acessibilidade através da aplicação das diversas Normas Brasileiras (NBR) da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, tais como:

- a) NBR 9050 – Acessibilidade às Edificações, Mobiliários, Espaços e Equipamentos Urbanos;
- b) NBR 13994 – Elevadores de Passageiros – Elevadores para Transportes de Pessoa Portadora de Deficiência;
- c) NBR 14020 – Acessibilidade a Pessoa Portadora de Deficiência – Trem de Longo Percurso;
- d) NBR 14021 - Transporte - Acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano;
- e) NBR 14022 – Acessibilidade a Pessoa Portadora de Deficiência em Ônibus e Trólebus para Atendimento Urbano e Intermunicipal;
- f) NBR 14273 – Acessibilidade a Pessoa Portadora de Deficiência no Transporte Aéreo Comercial; e
- g) NBR 15250 - Acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário.

É relevante assinalar que, em virtude de Termo de Ajustamento de Conduta celebrado com o Ministério Público Federal, foi reconhecida a necessidade de publicidade e facilitação do acesso, via Internet, das normas da ABNT de interesse social, em especial aquelas relacionadas direta ou indiretamente às pessoas com deficiência citadas pela legislação nacional, tendo em vista a relevância e o caráter público de que estas se revestem. Desse modo, as normas em referência encontram-se disponíveis na Internet⁷ para acesso amplo e irrestrito por qualquer cidadão interessado, bem como por órgãos públicos que manifestarem igual interesse.

Somente em 2004, foi editado o Decreto nº 5.296/04, que regulamentou a Lei nº 10.098/00. Conforme tais diplomas:

a) o planejamento e a urbanização das vias públicas, dos parques e dos demais espaços de uso público deverão ser concebidos e executados de forma a torná-los acessíveis para as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;

b) as vias públicas, os parques e os demais espaços de uso público existentes, assim como as respectivas instalações de serviços e mobiliários urbanos deverão ser adaptados, obedecendo-se ordem de prioridade que vise à maior eficiência das modificações, no sentido de promover mais ampla acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;

c) o projeto e o traçado dos elementos de urbanização públicos e privados de uso comunitário, nestes compreendidos os itinerários e as passagens de pedestres, os percursos de entrada e de saída de veículos, as escadas e rampas, deverão observar os parâmetros estabelecidos pelas normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT;

d) os banheiros de uso público, existentes ou a construir em parques, praças, jardins e espaços livres públicos deverão ser acessíveis e dispor, pelo menos, de um sanitário e um lavatório que atendam às especificações das normas técnicas da ABNT; e

e) todas as áreas de estacionamento de veículos, localizadas em vias ou em espaços públicos, deverão ser reservadas vagas próximas dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas, para veículos que transportem pessoas portadoras de deficiência com dificuldade de locomoção.

Ademais, são previstas normas para instalação de semáforos, postes de sinalização e similares, cabines telefônicas, fontes públicas, lixeiras, toldos, marquises, quiosques e quaisquer outros elementos de mobiliário urbano.

No que concerne à construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo, tais obras deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, incluindo os seguintes requisitos:

a) nas áreas externas ou internas da edificação, destinadas a garagem e a estacionamento de uso público, deverão ser reservadas vagas próximas dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas, para veículos que transportem pessoas portadoras de deficiência com dificuldade de locomoção permanente;

b) pelo menos um dos acessos ao interior da edificação deverá estar livre de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

c) pelo menos um dos itinerários que comuniquem horizontal e verticalmente todas as dependências e serviços do edifício, entre si e com o exterior, deverá cumprir os requisitos de acessibilidade; e

d) os edifícios deverão dispor, pelo menos, de um banheiro acessível, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de maneira que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Finalmente, o art. 23 da Lei estipulou que a Administração Pública Federal direta e indireta destinará, anualmente, a partir de 2001, dotação orçamentária para as adaptações, eliminações e supressões de barreiras arquitetônicas existentes nos edifícios de uso público de sua propriedade e naqueles que estejam sob sua administração ou uso.

Por sua vez, o Decreto condiciona ao cumprimento de suas disposições, sempre que houver interação com a matéria nele regulamentada:

I - a aprovação de projeto de natureza arquitetônica e urbanística, de comunicação e informação, de transporte coletivo, bem como a execução de qualquer tipo de obra, quando tenham destinação pública ou coletiva;

II - a outorga de concessão, permissão, autorização ou habilitação de qualquer natureza;

III - a aprovação de financiamento de projetos com a utilização de recursos públicos, dentre eles os projetos de natureza arquitetônica e urbanística, os tocantes à comunicação e informação e os referentes ao transporte coletivo, por meio de qualquer instrumento, tais como convênio, acordo, ajuste, contrato ou similar; e

IV - a concessão de aval da União na obtenção de empréstimos e financiamentos internacionais por entes públicos ou privados.

O Decreto nº 914/93 instituiu a política nacional para a integração da pessoa portadora de deficiência, atribuindo à CORDE (Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência) a ampla divulgação desta política. À CORDE, órgão vinculado ao Ministério da Justiça, cabe sugerir planos, programas, projetos, cumprindo instruções superiores, com a cooperação dos demais órgãos da Administração Pública Federal.

O ambiente acessível é aquele que propicia às pessoas todas as oportunidades de se relacionarem com ele e de usufruí-lo na sua plenitude (CORDE, 1998). Assim, entende-se que a acessibilidade não é apenas o acesso ao ambiente, através de uma rampa ou um elevador, mas a possibilidade de a pessoa entrar e utilizá-lo de forma completa, interagindo com ele, sem a necessidade de ajuda de outras pessoas. Nesse enfoque, a acessibilidade pauta-se no conceito de que, mesmo as pessoas sendo iguais na essência, são extremamente diferentes quanto à formação física e orgânica. Por isso, as diferenças individuais devem ser respeitadas, garantindo direitos e oportunidades iguais para os cidadãos.

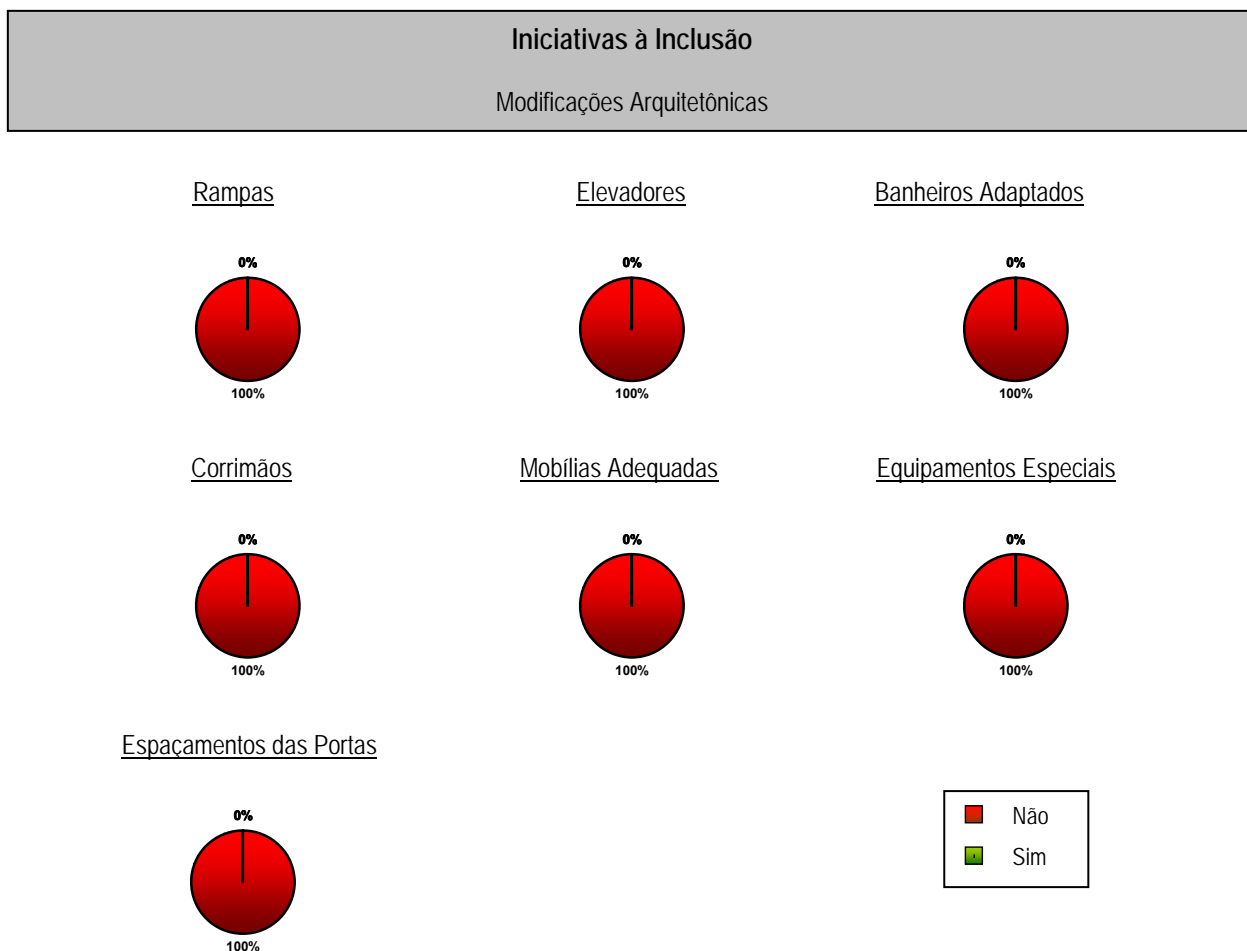
No Decreto de nº 3076, de 1º de junho de 1999, o Presidente da República criou, no âmbito do Ministério da Justiça, um órgão superior de deliberação coletiva, o CONADE (Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência), constituído por representantes de instituições governamentais e da sociedade civil, com composição e funcionamento disciplinados pelo Ministro de Estado da Justiça. A competência do CONADE apresenta-se em dez incisos do artigo 2º do referido decreto, e tem o perfil de um constante fiscal do cumprimento da política nacional específica para as pessoas em questão, bem como de propositor dos encaminhamentos necessários ao atendimento de seus interesses.

No Brasil, a aplicação da acessibilidade visa a promover adaptações em construções inacessíveis como forma de projetar as pessoas portadoras de deficiência, principalmente as com dificuldades de locomoção. Entretanto, a acessibilidade ambiental norteia-se por conceber ambientes mais abrangentes e menos restritivos, com atenção voltada às necessidades físicas e sensoriais, beneficiando, dessa forma, todas as pessoas. Em geral, profissionais ligados à arquitetura e engenharia, projetistas e construtores, não consideram as diferentes características humanas e o desajuste das pessoas com o ambiente construído. Em muitas cidades, o item acessibilidade ambiental não faz parte de nenhuma exigência para aprovação de projetos pelos órgãos competentes, e nem é objeto de avaliação durante as vistorias de obra, tornando difícil o controle da aplicação da acessibilidade (GUIMARÃES, 1998).

Segundo Guimarães (1997), a acessibilidade ambiental é resultante da prática do *design* inclusivo e pode ser melhor compreendida em função de alguns princípios fundamentais relacionados com ambiente edificado, como a disponibilidade, a conexão, a proximidade entre os elementos ambientais, o conforto e a comodidade.

Nas empresas, as modificações arquitetônicas se caracterizam como um complemento para uma sociedade acessível. A acessibilidade é um elemento que proporciona qualidade de vida de interesse universal, estando relacionada a todo tipo de usuário. Ainda que existam normativos legais relativos à acessibilidade, garantindo o acesso e locomoção das pessoas portadoras de deficiência, neste estudo não se identifica esta prática. No quadro abaixo é possível constatar-se que

100% das modificações arquitetônicas propostas pela pesquisa não foram atendidas.



O tema da acessibilidade é uma das questões centrais para a qualidade de vida e o pleno exercício da cidadania pelas pessoas portadoras de deficiência. Com efeito, as dificuldades de locomoção nas vias públicas e de acesso aos transportes públicos, a par de inúmeros constrangimentos, freqüentemente inviabilizam o exercício dos direitos à educação, à saúde e ao trabalho. No entanto, falar em barreiras para a plena participação das pessoas portadoras de deficiência não implica unicamente naquelas ditas arquitetônicas (físicas). O conceito de barreiras é muito mais amplo que isso. Uma outra barreira é a que podemos chamar de cultura organizacional, que se relaciona com as políticas e valores da empresa.

3.5 CULTURA ORGANIZACIONAL & INCLUSÃO SOCIAL

Uma organização, ao se transformar numa cultura, cria um conjunto de ações relativas a seu posicionamento externo e interno. De caráter ideológico, comportamental e material, a cultura tende a proporcionar a sobrevivência, a manutenção e o crescimento da organização. Essas ações são executadas, testadas e avaliadas, e então transmitidas socialmente, como o modo apropriado de lidar com os problemas de ajustamento externo e de relacionamento interno. A partir de exigências externas para mudanças e ajustamentos, impulsionam desdobramentos internos e alterações culturais. No caso da inclusão de pessoas portadoras de deficiência em organizações, os sistemas culturais vêm experimentando alternativas para a sua permanência adequada e saudável diante de seus colaboradores.

Compreender a cultura organizacional é um convite a visitar o íntimo das organizações. A cultura organizacional é concebida como um conjunto de valores e pressupostos básicos expressos em elementos simbólicos, que em sua capacidade de ordenar, atribuir significações, construir a identidade organizacional, tanto age como elemento de comunicação e consenso, como ocultam e instrumentalizam as relações de dominação (FLEURY, 1996).

Segundo Certo (2003), cultura organizacional é um conjunto de valores e crenças partilhadas que os membros da organização têm a respeito do funcionamento e da existência de uma organização. Rodriguez (2002) complementa este conceito atribuindo-o um conjunto de percepções, atitudes, valores e comportamentos, que são sintetizados numa ideologia organizacional, através de conhecimentos específicos.

Schein (1986) conceitua o termo Cultura Organizacional como sendo um modelo de pressupostos básicos que determinado grupo tem inventado, descoberto ou desenvolvido no processo de aprendizagem para lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna. Uma vez que os pressupostos tenham funcionado bem o suficiente para serem considerados válidos, são ensinados aos demais membros como a maneira correta para se perceber, se pensar e sentir-se em relação àqueles problemas.

Percebemos em Schein (1986) a preocupação de ir além dos comportamentos observáveis e dos valores que podem ser justificados conscientemente. Ainda que admita a importância desses elementos, ele privilegia a força dos pressupostos subjacentes, que são tipicamente inconscientes e realmente determinam como os membros de um grupo percebem, sentem e pensam. De acordo com o autor, a cultura se subdivide em três níveis:

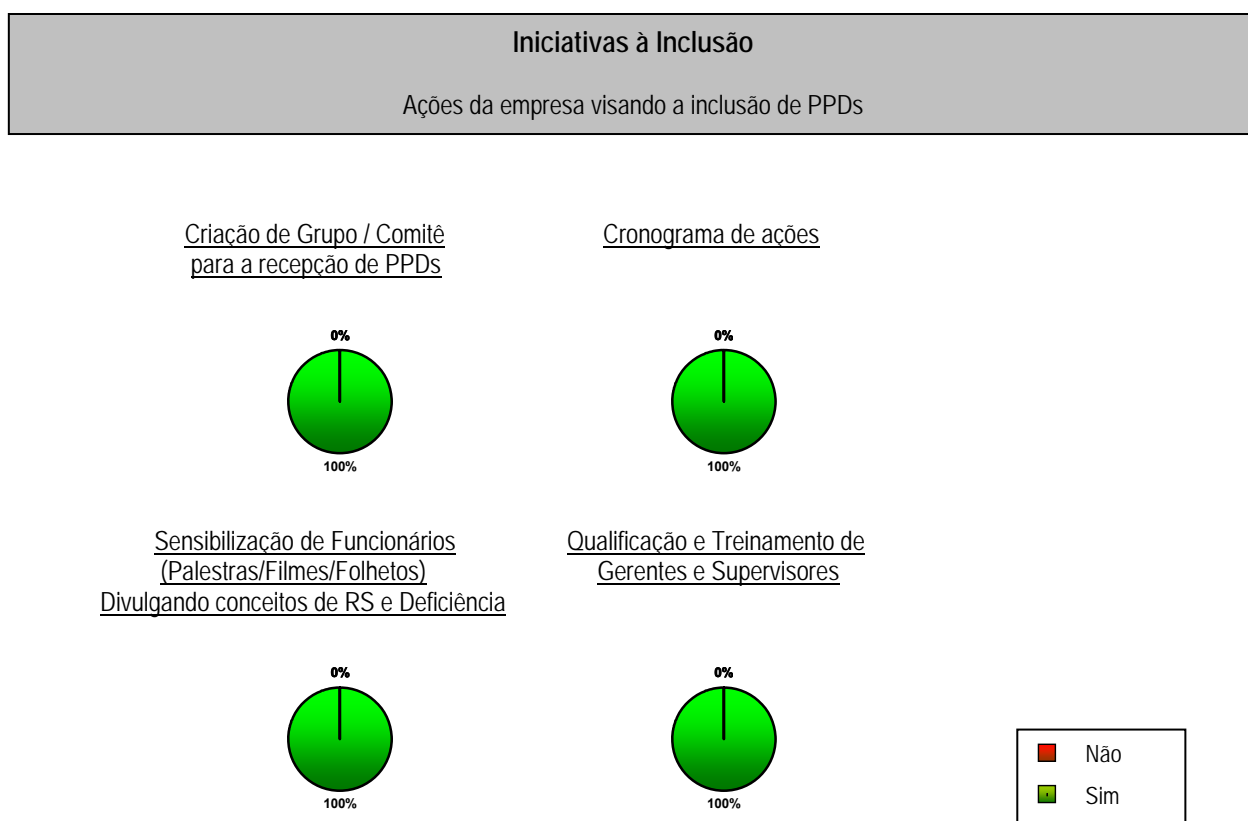
- Artefatos e Criações: tecnologia, arte, modelos de comportamentos visíveis e audíveis. Embora visíveis, esses elementos frequentemente não são decifrados.
- Valores: conscientes, em alto grau.
- Pressupostos Básicos sobre: relacionamento com o ambiente; natureza da realidade, tempo e espaço; natureza da natureza humana; natureza das atividades humanas; natureza dos relacionamentos humanos. Esses elementos são invisíveis e anteriormente conscientes.

Segundo Schein (1986), os pressupostos são eles próprios respostas aprendidas, originadas em valores esposados. Mas, como um valor leva a um comportamento, e como tal comportamento começa a resolver os problemas, esse valor é gradualmente transformado num pressuposto subjacente sobre como as coisas realmente são. À medida que um pressuposto é crescentemente internalizado como verdade, ele sai do nível da consciência. Ou seja, passa a ser uma verdade inquestionável. A força dos pressupostos está no fato de que eles são menos debatíveis e confrontáveis que os valores esposados. Estamos lidando com pressupostos quando alguém se recusa a discutir determinada coisa, ou quando uma pessoa considera a outra como “insana” ou “ignorante” por levantar questões sobre determinado assunto.

Para o bom desenvolvimento da organização, Rossatto (2003) sugere ser fundamental trabalhar a cultura organizacional através de divulgação das ações e das iniciativas da empresa, realizando palestras, reuniões periódicas e outros

eventos integradores, e também, utilizando indivíduos como disseminadores de conhecimentos e formadores de opinião.

No quadro abaixo é possível perceber que as empresas pesquisadas já realizaram todas as ações propostas pela pesquisa, visando à inclusão de pessoas portadoras de deficiência. O Comitê deve ser formado por funcionários de áreas capazes de disseminar conhecimento e formar opiniões, contemplados pelo setor de Recursos Humanos (Departamento Pessoal, Recrutamento & Seleção, Treinamento) e Segurança e Medicina do Trabalho.



A principal função do Comitê é coordenar as atividades nas fases de planejamento, estipulando um cronograma de atividades, e a implantação do programa. A sensibilização dos gestores, através de qualificação adequada e treinamento, é peça fundamental para a inclusão de PPDs. Gerentes e Supervisores serão os responsáveis pela abertura de vagas para estas pessoas e pelo gerenciamento das dificuldades que permeiam o cotidiano. Os demais funcionários

precisam estar preparados para receber os novos colegas, tornando a etapa de sensibilização muito importante para a concretização do programa de inclusão. Conforme exposto no Manual A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho (2007), as empresas devem prevenir que o empregado com deficiência seja tratado de forma preconceituosa pelos colegas e chefes:

Sensibilização de seu quadro funcional destinada a eliminar preconceitos e estereótipos e outras atitudes que atentam contra o direito das pessoas a serem iguais. Permitindo, dessa forma, o respeito e a convivência com as pessoas com deficiência (A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho, 2007, p.29).

Neste sentido, para que a cultura organizacional assuma uma roupagem inclusiva, é preciso desenvolver atitudes que respeitem a singularidade das pessoas. Para a inclusão se efetivar na empresa, é preciso ocorrer uma mudança de atitude de todos que a constituem, re-humanizando as relações entre as pessoas.

3.5.1 Ruptura dos Paradigmas Organizacionais

As mudanças organizacionais são decorrentes na sociedade geral (brasileira e internacional). Segundo Tapscott & Caston (1995), é a própria dinâmica social que exige a mudança de paradigma. Para o autor, o paradigma é fundamentalmente uma nova maneira de ver e entender alguma coisa.

A mudança de paradigma é freqüentemente exigida em função de novos desenvolvimentos ocorridos em ciência, tecnologia, arte, ou outras áreas de atuação. Tais mudanças tornam-se necessárias porque importantes mudanças de realidade requerem a realização de modificações em conceituação. (...) Atualmente o termo paradigma é constantemente utilizado para definir um modelo amplo, um framework, uma maneira de pensar, ou um esquema para compreensão da realidade (TAPSCOTT & CASTON, 1995, p. xxii).

Para esses autores, as mudanças de paradigmas são difíceis de serem caracterizadas quando a fase da transição predomina determinada situação. Mas pode-se dizer que a transição ocorre num todo, ou seja, ela é sinérgica. O ambiente organizacional, as pessoas envolvidas, as atividades desempenhadas e o uso das novas tecnologias são fatores que se interagem, ou seja, através de como cada fator ocorre numa organização possa se ter um esboço para outras organizações sobre esta mudança de paradigmas.

A mudança organizacional, segundo Mitroff, Mason & Pearson (1994), ocorre somente quando o ser humano chega a momentos mais extremos. Isto significa que, enquanto o indivíduo estiver conformado com a situação existente, não existem mudanças significativas, ou seja, não ocorrem as rupturas de paradigmas.

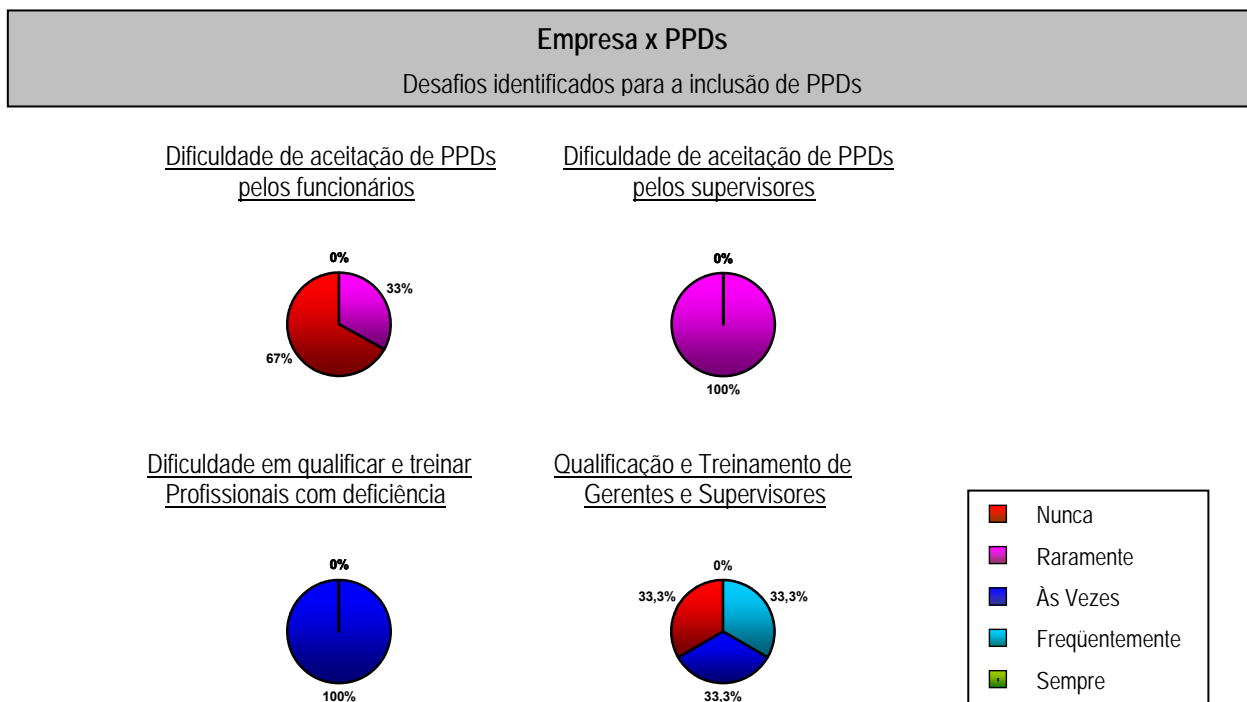
Complementando este pensamento, Bridges (1997, p.39) considera que as “mudanças relevantes são aquelas que nos forçam a reconfigurar a organização para tirar proveito delas ou mesmo sobreviver a elas”.

Ao ingressarem na empresa, os portadores de deficiência se deparam com a cultura organizacional já existente. A dificuldade que nós, seres humanos, demonstramos em lidar com o novo e romper com valores ultrapassados, somente é superada com o abandono de paradigmas. Pensar na inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho torna-se um desafio para todos os membros da empresa, pois altera as fronteiras de nossa “zona de conforto”.

Assim, o quadro a seguir ilustra as dificuldades encontradas pela empresa ao incluir portadores de deficiência em seu quadro funcional. Para os supervisores, 100% “raramente” encontram dificuldade em aceitar um profissional com deficiência; enquanto para os funcionários, a aceitação é mais comum: 67% “nunca” encontram dificuldade em aceitar profissionais com deficiência e 33% raramente identificam este problema.

As empresas pesquisadas apresentaram dificuldades para qualificar e treinar o profissional portador de deficiência, representada por 100% de “às vezes”. Para ultrapassar este desafio e atingir o objetivo de qualificar e treinar os profissionais com deficiência, a empresa deverá providenciar a adequação dos meios e recursos para o bom desempenho do trabalho. Esses apoios especiais são elementos

(orientação, supervisão e ajudas técnicas) que auxiliam ou permitem compensar suas limitações (A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho, 2007).



Robbins (2001) cita que o ambiente de cada organização é diferente, pois é composto por forças e instituições externas a ela que podem afetar o seu desempenho. Assim, cada organização tem de encontrar sua própria forma de auxiliar as pessoas portadoras de deficiência, de modo a superar as barreiras da aprendizagem; possibilitando a plena utilização de suas capacidades em condições de normalidade.

Segundo Nadler et al. (2003), a aprendizagem organizacional ocorre em vários níveis diferentes. No nível individual, os colaboradores são solicitados a transferir conhecimento e suas competências aprendidas em cenários diferentes. Este tipo de aprendizagem ocorre nas relações sociais, grupos, equipes ou pares. Desta forma, as organizações são influenciadas ou influenciam no aprendizado individual.

Fleury (1995) discute a nova realidade organizacional como um processo contínuo de mudança e inovação, conceituando a aprendizagem organizacional e discutindo as possibilidades do desenvolvimento de uma cultura de aprendizagem.

Estas mudanças e inovações fazem com que seja necessário que as empresas quebrem paradigmas e abandonem antigos padrões de comportamento. São essas mudanças na cultura organizacional das empresas, que devem garantir a sua sobrevivência. Este processo de constituição da Cultura Organizacional é estruturado por alguns membros da organização, que apresentam um papel de maior relevância na interpretação da realidade, na criação de modelos e na definição de cursos de ação. Possuem papel fundamental o fundador da organização, seus sucessores e os membros que gerem o setor de Recursos Humanos.

3.6. RECURSOS HUMANOS: PROMOÇÃO DA INCLUSÃO

A estrutura como a empresa se organiza, através de suas relações hierárquicas, é característica importante na disseminação de nova cultura organizacional. Os processos de formação da cultura organizacional - no tocante à inclusão de pessoa portadora de deficiência – se fazem a partir da alta gestão e do efetivo comprometimento dos membros do setor de Recursos Humanos. Cabe ao Recursos Humanos, visto que se trata da “porta de entrada” para a admissão de todo e qualquer funcionário, a promoção da cultura inclusiva.

Para Moran, Harris e Stripp (1997) os responsáveis pela área de Recursos Humanos enfrentam o desafio de exercer a liderança da transformação, interagindo com funcionários de todos os níveis, transformando-os em agentes de mudança, conscientizando-os e habilitando-os para o ambiente de trabalho emergente.

As estruturas típicas de empresas tradicionais que promovem relações hierárquicas rígidas não dão conta do processo evolutivo da gestão empresarial. Na visão de Rodriguez (2002), esses modelos hierárquicos geram os buracos negros entre os departamentos. O autor enfoca que muitas organizações já evoluíram da

típica estrutura funcional hierárquica da sociedade industrial para estruturas com base operacional horizontal e com pequeno número de níveis hierárquicos.

A administração de Recursos Humanos, hoje denominada por gestão de pessoas, teve seu início com a configuração representada por um departamento de pessoal para tratar das rotinas trabalhistas. Os colaboradores eram considerados como os executores de tarefas burocráticas e repetitivas. Tal situação não exigia ações criativas dos colaboradores para a busca de soluções do dia a dia. Com isso, os relacionamentos eram frios e distantes, afetando as relações mais afetivas. Leite et al. (2005, p. 23-24), citam:

Se, no passado todas as tarefas e práticas relativas à gestão de pessoas eram de responsabilidade da área de recursos humanos, uma nova concepção surge levando os gestores a terem maior autonomia na tomada de decisão e nas próprias ações na administração de seus colaboradores. Neste novo contexto, o gestor de resultados e de pessoas precisa cuidar não só do alcance dos objetivos da área sob sua responsabilidade, como também da produtividade e satisfação de sua equipe.

Com relação a satisfação dos membros de sua equipe, Certo (2003) ressalta que a avaliação de desempenho tem por objetivo dar *feedback* ao colaborador sobre como ele contribuiu e como pode se tornar mais produtivo à organização.

A falta de informação para saber se estão fazendo um bom trabalho é uma das variáveis que causa insegurança nas pessoas. Assim, o *feedback*, segundo Robbins (2001), é "uma ferramenta para avaliar atitudes adotadas por membros da organização, identificar discrepâncias em suas percepções e resolver essas diferenças". Porém, se ela não for bem executada, os benefícios para a empresa serão mínimos.

O reconhecimento profissional refere-se à maneira como uma organização valoriza os membros que se destacam ao longo do tempo, por meio de critérios bem definidos e aceitos internamente (JACOMETTI, 2002, p.127).

Segundo Senge (1990), as organizações do futuro serão aquelas capazes de alinhar as responsabilidades às capacidades de aprender de cada indivíduo e, talvez mais importante, identificar onde existe a possibilidade de aprender e crescer em todos os níveis de sua estrutura.

Oportunizar que todos aprendam juntos e possam seguir crescendo profissionalmente nada mais é do que tratar a todos com respeito e dignidade. O momento atual das organizações está centrado na transformação, no repensar de valores e, principalmente, em criar condições que permitem um crescimento do ser humano. Mudanças nas estruturas organizacionais, na ruptura de paradigmas e valores já ultrapassados e na dissolução do preconceito e do estigma resultam num contínuo aprender do ser humano.

3.6.1 Preconceito & Pré-Conceito

Embora a Lei de Cotas tenha surgido para ampliar as oportunidades de acesso ao mercado de trabalho para a pessoa portadora de deficiência, na prática, o processo não é tão simples assim. Combater de forma explícita as manifestações de preconceito, interferir em todos os níveis hierárquicos, acompanhar a adaptação e, principalmente, demonstrar e exigir respeito aos novos empregados, são atitudes que expressam a determinação em tornar a empresa inclusiva.

No intuito de apresentar uma definição para o termo preconceito, observou-se que este é utilizado por vários autores de diversas formas, de modo que tentar apresentar uma lista de definições formuladas e reformuladas ao longo do tempo seria uma tarefa quase inesgotável (COSTA, 2001). Por mais que se tente relacionar, juntar e combinar os vários aspectos para definir o preconceito, corre-se o risco de não conseguir captar todos os sentidos que os indivíduos empregam ao construto, uma vez que suas definições diferem amplamente na intensidade e no modo de expressão.

Ainda que o termo “preconceito” se apresente de diversas formas, todas, porém, têm algo em comum: envolve um sentimento negativo dirigido a um grupo

particular de pessoas (BROWN, 1995), o que potencializaria na pessoa preconceituosa uma maior tendência a intencional o distanciamento ou efetivamente evitar o contato social com os representantes de tais grupos. Não obstante, o termo preconceito vem sendo referido como a adoção de um posicionamento ou atitude negativa direcionada a algumas pessoas pelo fato de pertencerem ou assemelharem-se a um grupo que esteja dotado de determinados aspectos específicos, que são percebidos como negativos.

Autores como Rodríguez-Bailón, Barranco & Casado (2000) têm chamado a atenção para a importância dos valores e das normas como construtos que podem contribuir para modelar e modificar as atitudes intergrupais. Desse modo, a partir dos anos 70, surgem vários modelos que enfatizam a relevância dos valores, sua estrutura e hierarquia na compreensão do preconceito (Biernat, Vescio, Theno & Crandall, 1996) e de outras atitudes (Homer & Kahle, 1988).

Os autores Schwartz e Bilsky (1987) afirmam que os valores guiam a seleção e avaliação dos comportamentos e das situações, bem como estão hierarquizados de acordo com sua importância relativa e constituem elementos cruciais dentro de uma cultura; portanto, são um ponto central na compreensão das relações que se estabelecem entre os grupos. Assim, pode-se dizer que os valores têm uma relação estreita com o preconceito e sua manifestação.

O preconceito e a discriminação, segundo Bandeira e Batista (2002), estão duplamente associados à emergência das diferenças entre as pessoas e os grupos: seja pela afirmação e manipulação da condição da diferença, seja por sua insistente negação ou dissimulação. Em ambos os casos, o não-reconhecimento ou a falta de respeito às diferenças se fazem presentes, criando novos padrões de violência. Dessa forma, o preconceito pode instalar-se como um dos meios de geração da violência, em vários níveis. O preconceito implica, portanto, uma relação social, fazendo-se perceber no modo como se dá a relação com a diferença.

Segundo Goffman (1982) a sociedade tende a estabelecer os meios de categorizar as pessoas e o total de atributos considerados como comuns e naturais para os membros de cada uma dessas categorias. Os ambientes sociais estabelecem as categorias de pessoas que têm probabilidade de serem neles encontrados. Dessa maneira, o preconceito e o estigma promovem uma

generalização e a desumanização do portador de algum tipo de diferença significativa - uma deficiência.

Para Amaral (1992, p. 9), “o preconceito nada mais é que uma atitude favorável ou desfavorável, positiva ou negativa, anterior a qualquer conhecimento”. O estereótipo refere-se à concretização de um julgamento qualitativo, baseado no preconceito, podendo ser, também, anterior à experiência pessoal. Em relação à deficiência podemos verificar que o preconceito, na maioria das vezes, está baseado em atitude comiserativa, resultante do desconhecimento, este considerado a matéria-prima para a perpetuação das atitudes preconceituosas e das leituras estereotipadas da deficiência – seja esse desconhecimento relativo ao fato em si, às emoções geradas ou às reações subseqüentes.

Considerando-se o fato de que o desconhecimento acaba por gerar distorções acerca da deficiência e da própria pessoa com deficiência e, conseqüentemente, levar ao preconceito, vale destacar a importância do seu enfrentamento, destacando o que Adorno e Horkheimer (1978, p. 173-174), nos afirmam:

(...) a investigação sobre o preconceito tende a reconhecer a participação do momento psicológico nesse processo dinâmico em que operam a sociedade e o indivíduo. (...) os estímulos com que os agitadores atuam e, em particular, os decididamente totalitários para seduzir os homens (...) entre as suas opiniões políticas gerais e suas posições quanto às minorias étnicas, sociais e religiosas, por uma parte e sua caracterologia psicológica como pessoas, por outra parte.

Em relação à pessoa com deficiência, os preconceitos podem ser indiretamente deduzidos com segurança, face às práticas de exclusão tão freqüentes em nossa sociedade, como a restrição do acesso à escola e ao mundo do trabalho. Para os autores Adorno e Horkheimer (1978, p.177) “(...) a dicotomia da humanidade se dá em salvadores e condenados”. Fazendo uma rápida analogia, podemos complementar: entre deficientes e não deficientes.

O que acontece em relação ao sujeito deficiente é que a sociedade lhe atribui o empobrecimento da sua potencialidade. A conduta preconceituosa não nos permite refletir sobre as reais condições de ser deficiente. A pessoa portadora de

deficiência torna-se reduzida à sua deficiência, sendo impedida de exercer seu papel social de indivíduo.

Enfim, a dinâmica de inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho pressupõe uma série de indagações sobre mudanças, não apenas no espaço físico, mas principalmente nos valores e na cultura organizacional. As reflexões estão no sentido de provocar uma visão do paradigma da transformação, onde a ruptura de valores referente aos conceitos preconceituosos sobre a deficiência são analisados desde os primórdios das ações que buscam a inclusão social.

Para uma sociedade mais justa e igualitária, é necessário que se promova a inclusão das pessoas que são excluídas do processo social, e desse grupo fazem parte as pessoas com deficiência. Essa é uma preocupação cada vez mais crescente no cenário social, de um modo geral. Nota-se certa preocupação no meio empresarial com a adequada inclusão de pessoas com deficiência na esfera laboral. No entanto, se fazem necessários alguns ajustes por parte do Estado, pois uma das inúmeras dificuldades apontadas para a ocupação de um cargo por pessoas com deficiência está a baixa escolaridade devido à inexistência de instituições especiais que promovam a formação acadêmica e profissional destes indivíduos.

Ainda falta qualificação profissional e preparo social para que a pessoa com deficiência possa ocupar um cargo cujo perfil seja compatível com as suas habilidades e com as reais necessidades da empresa. Sem dúvida, a lei acabou sendo um importante instrumento de reivindicação dos direitos da pessoa com deficiência, mas ela por si só não irá resolver os problemas que essa população terá que enfrentar para chegar ao mercado de trabalho.

4 PROCESSO DE ADAPTAÇÃO DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA NA SOCIEDADE

4.1 INTRODUÇÃO

Na composição do mundo complexo das organizações estão as relações estabelecidas entre os indivíduos e suas particularidades. O ser humano é constituído de virtudes e defeitos. A intensidade com que aplica as suas características é que vai torná-lo eficiente ou deficiente.

O investimento social no corpo põe em evidência valores estéticos e de produtividade, determinantes dos padrões de normalidade vigentes. Historicamente, a deficiência está associada a uma situação de desvantagem. Ou seja, refere-se condição de uma situação de desequilíbrio entre as pessoas: aquela pessoa, que possui algum tipo de deficiência, em relação aos demais membros do seu grupo.

Cabe analisar se a idéia de desvantagem compromete a vida laboral das pessoas com deficiência em relação aos seus pares e os benefícios e dificuldades enfrentados ao tentarem ingressar no mercado de trabalho.

Para tal, é abordada a ergonomia como forma de promoção de um local de trabalho seguro, acessível e saudável para todos os trabalhadores. Com relação às pessoas com deficiência, a Tecnologia Assistiva proporciona um funcionamento harmônico dos sistemas homem-máquina, tais como as apresentadas neste capítulo.

4.2 CULTO AO CORPO PERFEITO

Numa sociedade capitalista, onde as relações se definem pela produção e pelo lucro, o padrão ideal de homem segue os valores sociais determinantes. Um

corpo deficiente está fora dos padrões pré-estabelecidos pela sociedade, gerando uma prática preconceituosa e segregacionista.

Segundo Sant'Anna (1988), a sociedade comporta-se de modo a reivindicar como normais os padrões da classe dominante, impondo uma exigência externa aos indivíduos cujas existências apresentam-se como algo indesejável, como desviantes. Ser deficiente significa, pois, ser não-eficiente, não-produtivo e não-adequado aos fins maiores.

A concepção funcionalista de sociedade faz com que a mesma seja vista como um corpo estruturado, com órgãos, e onde cada órgão tem uma função social muito precisa. Da mesma forma que no corpo humano, os órgãos devem se relacionar entre si, trazendo uma harmonia fisiológica para esse corpo. Para que se mantenha o equilíbrio, não devem existir órgãos estragados ou em mau funcionamento. Nas palavras de Ribas (1983, p.15), "um corpo com órgãos 'deficientes' não é um 'corpo social' bem-estruturado e em ordem". Dessa forma, não é toda a sociedade que estaria fragmentada, mas apenas uma parte dela seria considerada 'fora do normal'. Nessa perspectiva, o corpo humano é concebido da mesma forma que o corpo social. Com algum órgão ou função deficiente, este corpo é considerado estruturalmente desorganizado.

Nesta sociedade a ordem é por demais valorizada. Sempre ouvimos as pessoas dizerem que uma sociedade sem ordem jamais chegará ao progresso. Sempre ouvimos também que um órgão qualquer que esteja apresentando uma disfunção pode contaminar o resto do "corpo social". Estas são idéias facilmente transponíveis para o nosso corpo humano individual. Um corpo deficiente seria, sob este raciocínio, um corpo que apresenta necessariamente disfunções, incapacidades e não estaria em ordem. Um corpo que não está em ordem conseqüentemente não poderá alcançar o progresso tão desejado. Logo, será um corpo fadado a não ter realizações, a não ter progressos, a ser sempre dependente (RIBAS, 1983, p.15-16).

Para Marques (1992b), neste jogo de forças o que se tem é uma sociedade impregnada de preconceitos e de competição. Por prepotência dos ditos "normais", procura-se estabelecer os limites do outro, como se este fosse um inválido e, conseqüentemente, um ser digno apenas de "caridades" marginalizadoras e humanamente humilhantes.

Com relação ao investimento no corpo, Carmo (1988) diz que os exercícios de musculação, a nudez e a exaltação estética do corpo são realidades inegáveis. Porém, o autor questiona: isto existe para atender qual tipo de corpo? Temos claro que isto não surgiu em função do corpo, mas em função do poder exercido sobre o corpo.

O que ocorre de fato é um processo de ideologização do corpo. Segundo Santin (1990, p.143), o corpo torna-se ideologia quando é reduzido a uma representação das classes sociais, quando fica vinculado a formas estéticas, quando é submetido às discriminações raciais ou quando se transforma em rótulo de embalagens de mercadorias, de gestos de heroísmo, de ideais revolucionários ou reacionários e de sonhos de eugenia. O corpo é ideologizado sempre que ele abdica de viver para submeter-se a outros interesses que não representam a autenticidade da vida humana no desenrolar da convivência social.

Carmo (1988, p. 7) atenta para o fato de que,

por incrível que pareça não conseguimos ver nenhuma propaganda - exemplo de determinante que atua na construção do corpo - que trate do belo, da saúde, do prazer, dissociado de um produto industrializado ou com valor-de-troca. O capitalismo investe no corpo não apenas explorando sua força de trabalho no processo de produção, mas também criando para o corpo "necessidades" valores-de-uso - tornando-o cada vez mais submisso e menos corpo.

No que tange à deficiência, conforme Omote (1990), a existência de um desleixo com a aparência física das pessoas deficientes, como é o caso do trato dado ao deficiente mental em relação à sua estética. Isso tem sérias implicações na perspectiva de realização afetiva desses deficientes. Esse desleixo com a aparência do deficiente mental pode representar um esforço intencional de desencorajamento diante da possibilidade de acasalamento do mesmo.

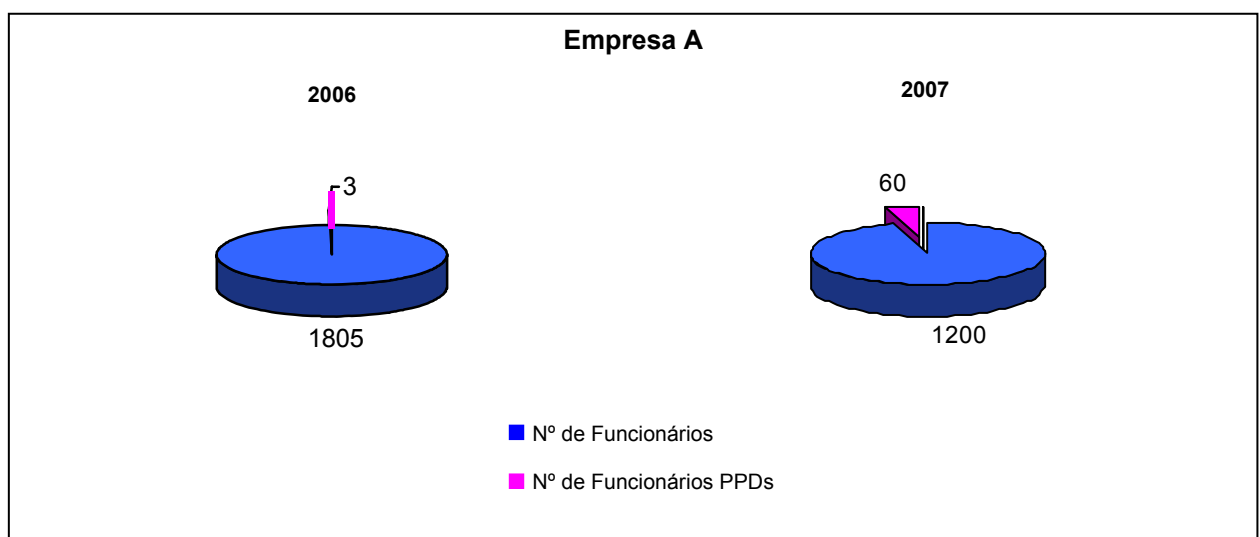
Omote (1990, p. 20-21) menciona, ainda, o fato de que a baixa atratividade física facial favorece a avaliação negativa das pessoas em relação aos pouco atraentes. Diz ele:

Pessoas não atraentes, comparativamente às atraentes, têm probabilidade maior de serem vistas como sendo desajustadas psicologicamente (...), portadoras de epilepsia (...), homossexuais ou politicamente radicais (...) e feministas.

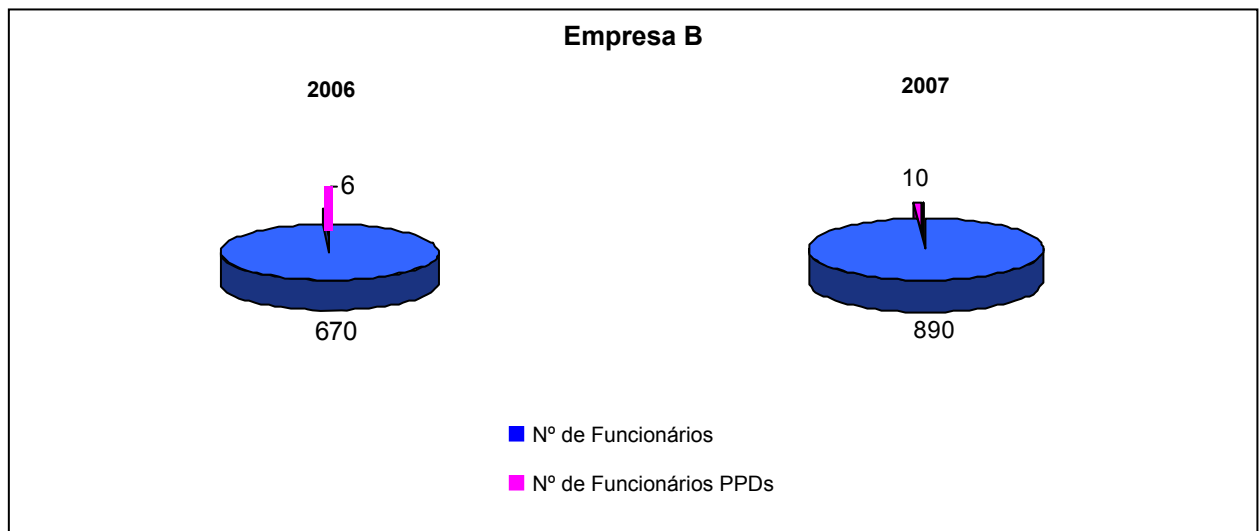
Na verdade, é com o corpo, ou com a força de trabalho, que a sociedade moderna, no âmbito de sua rede de poder, preocupa-se em última instância. Nesse sentido, a deficiência assume a marca da incapacidade produtiva e da dependência econômica, fazendo de seu portador um ser inadaptado aos padrões predominantes. Um corpo improdutivo torna-se, necessariamente, um corpo deficiente.

Ainda que seja forte a concepção de que o deficiente não pode desempenhar com sucesso as atividades profissionais desempenhadas pelas pessoas normais, se identifica nas empresas pesquisadas satisfação no cumprimento da Responsabilidade Social que abarca a inclusão de pessoas portadoras de deficiência, admitindo e mantendo em seus quadros funcionais profissionais portadores de deficiência.

No caso da Empresa A, ainda que no primeiro semestre do ano de 2007 tenha reduzido seu quadro funcional, houve um aumento no número de admissões de pessoas com deficiência. No decorrer de 2007 a Empresa A apresentou 60 pessoas portadoras de deficiência em seu CAGED, cumprindo com a cota imposta pela legislação (empresas com mais de 1000 funcionários a cota equivale a 5%).



Na Empresa B, o aumento do número de contratações de pessoas portadoras de deficiência, proporcionalmente, equivale ao incremento do quadro funcional. Anteriormente, a Empresa B possuía 670 funcionários, dos quais 6 portavam alguma deficiência; agora possui 890 funcionários, dos quais 10 constituem a cota de pessoas portadoras de deficiência. Ainda que a Empresa B tenha contratado mais 4 pessoas com deficiência, não está de acordo com o percentual estipulado pela legislação. Conforme a Lei nº 8.213/91, empresas que possuam entre 501 e 1000 funcionários inscritos em seu CAGED devem conter 4% de pessoas com algum tipo de deficiência. Neste sentido, constata-se que a Empresa B apresenta um déficit de 25,6 funcionários portadores de deficiência, conforme ilustra o gráfico abaixo:

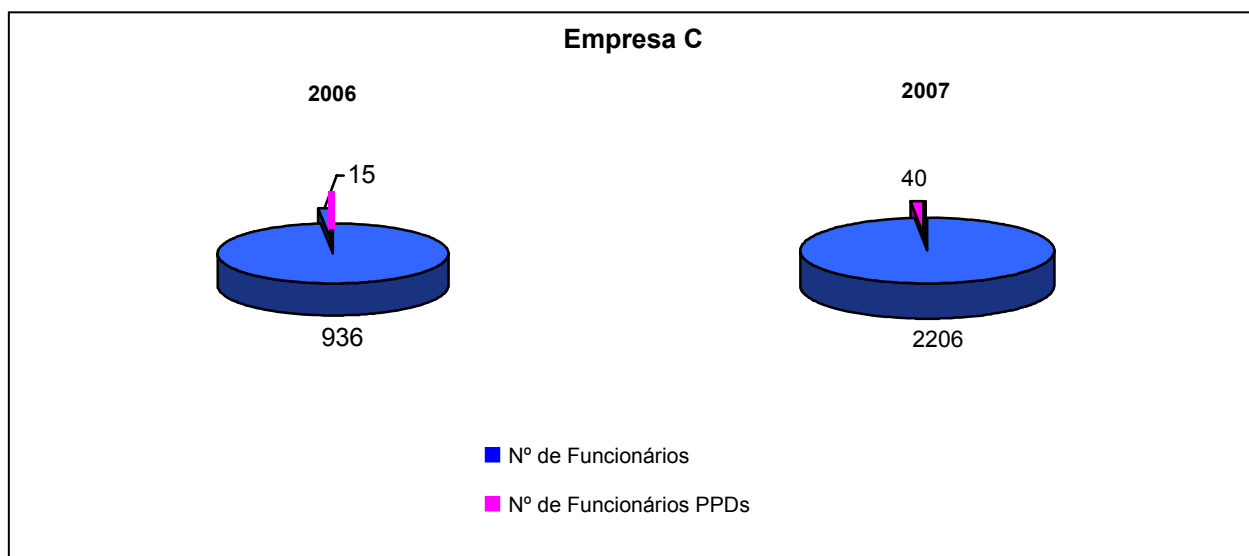


As frações obtidas no cálculo da cota são tratadas como números inteiros, sempre favorecendo o ingresso de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Conforme explicita o artigo 10, § 4º da Instituição Normativa nº 20/01, divulgada no Manual desenvolvido pelo Ministério do Trabalho e Emprego (A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho, 2007 p.24):

As frações de unidade resultante da aplicação do percentual sobre a base de cálculo darão lugar a mais um trabalhador, ou seja, qualquer que seja a fração, o número de empregados a serem contratados deve ser arredondado para cima.

Cabe salientar que a Empresa B não sofreu nenhum tipo de fiscalização por parte da DRT. Sendo assim, ainda que não possua todas as vagas preenchidas com portadores de deficiência, conforme exige a lei, possivelmente receberá um prazo para se adequar. Como exposto pela auditora fiscal da Delegacia Regional do Trabalho do Rio Grande do Sul – DRT/RS, “não se pode tratar todas as empresas da mesma forma, pois elas são diferentes e têm necessidades diferentes”. No caso da Empresa B, por já possuir deficientes em seu quadro funcional, é provável que seja negociado o seu enquadramento legal.

Já a Empresa C apresentou um aumento significativo em seu quadro funcional. Em 2006, a empresa possuía 936 funcionários e, no primeiro semestre de 2007, este número dobrou, passando para 2.206. Da mesma forma com relação às cotas para pessoas portadoras de deficiência, de 15 passou para 40, conforme ilustração abaixo:



Conforme imposto pela Lei nº 8.213/91, a Empresa C deveria possuir 5% do seu quadro funcional sendo constituído de pessoas portadoras de deficiência, totalizando 111 funcionários. A Empresa C é a única deste estudo que, em 2005, sofreu fiscalização da DRT/RS. Sendo assim, ficou acordado que a Empresa C tem até o ano de 2008 para se adequar à lei.

Compete aos auditores fiscais do trabalho a fiscalização das empresas no que se refere ao cumprimento da legislação. Caso as empresas não consigam, dentro do prazo estipulado pela Delegacia do Trabalho, se adaptar às exigências das cotas, é lavrado auto de infração com a conseqüente imposição de multa administrativa. No Manual desenvolvido pelo Ministério do Trabalho e Emprego (A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho, 2007, p.48) é exemplificado como o cálculo do valor da multa é efetuado:

Supondo-se uma empresa com 1.010 empregados, que deveria ter 51 empregados com deficiência e tem apenas oito nessa condição. Nesse caso, multiplicam-se 43 (o número de empregados com deficiência que deixou de ser contratado) pelo valor previsto para as empresas com mais de 1.000 empregados. Na vigência da Portaria MPS nº 119, de 18 de abril de 2006, multiplicar-se-iam 43 por um valor entre R\$ 1.619,56 a R\$ 1.735,24.

Todavia, mesmo que na sociedade moderna tal sistema de controle e discriminação da força de trabalho esteja presente, o corpo, com suas habilidades e limitações, deve servir como instrumento, e não como impeditivo, para o desempenho laboral. A oportunidade de trabalho dada às pessoas portadoras de deficiência não deve representar um ato de caridade ou obrigatoriedade por parte do empregador, e sim um investimento social.

4.2.1. O Mito da Limitação

A inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho é o requisito básico para o objetivo maior, que é a sua integração na sociedade. Neste processo, a pessoa portadora de deficiência, por seus próprios meios e esforços, busca integrar-se ao ambiente laboral, que simplesmente a recebe, sem ter se preparado para tanto. Percebe-se que as organizações de trabalho têm pouco conhecimento sobre as diversas deficiências, sejam elas físicas, auditivas, visuais ou mentais, desenvolvendo e perpetuando mitos sobre as diferenças. Evidencia-se falta

de conhecimento tanto dos aspectos fisiológicos e psicossociais, quanto no tocante ao potencial criativo e profissional de cada pessoa.

Analisando a história, as apreensões das diferenças e dos mitos começam a surgir no período escravista quando, na sociedade grega, os escravos garantiam a infra-estrutura necessária para que os homens livres praticassem o ócio. É neste período que aparecem os *corpus* teóricos, paradigmas, modelos que sobressaíram pelos séculos, influenciando fortemente a cosmovisão da sociedade cristã ocidental. Como afirma Vasques (1986, p.17), para os gregos, “viver é contemplar”. Com isso a valorização e a supremacia do trabalho intelectual e a divisão do *homo sapiens* e *homo faber* são postas e ideologicamente justificadas.

Na medida em que a Idade Média avança, a relação da diferença física com pecado ou perversidade é algo que vai recrudescendo, embora a origem da concepção remonte de um período bem anterior, como revela o exemplo extraído da mitologia grega:

A Rainha Pasífe era perversa e tenebrosa e bem mereceu o castigo que recebeu ao ter um filho com cabeça de touro. O Rei Minos sentiu-se profundamente afetado. Chamou seu filho de Minotauro, e criou-o secretamente, longe da vista de todos, exceto os servidores de absoluta confiança que cuidaram da sua pessoa (...) Talvez se houvesse a Rainha Pasífe arrependida de sua má conduta, pois se deu ao Rei Minos, duas filhas e dois filhos absolutamente normais (...)” (BAKER, 1973, p.3).

Observemos que sempre foi concebida como castigo por um erro cometido, entre os pais ou algum familiar, a justificativa de ter um filho diferente. Se a pessoa fosse má mereceria um filho com deficiência ou as mais diferentes aberrações. A Bíblia, conforme traz Botelho (1991), reforça os ensinamentos do judaísmo-cristão quando apresenta que dos 22 milagres com curas e exorcismos creditados a Jesus Cristo, oito referiam-se a cura dos cegos, surdos, mudos e gagos, sendo que outros se referiam as paralisias e possessões.

Conforme Resende (1996), a sociedade desenvolve vários sentimentos em relação às pessoas portadoras de deficiência. Vítimas ou heróis, dignos de pena ou inspiradores de sentimentos de culpa e rejeição, infantilizados, subestimados,

considerados incapazes. São pessoas sempre encaradas como um caso à parte, nunca como apenas pessoas, iguais às outras. Essa dualidade é expressa também nas oposições entre bem x mal, rejeição x piedade, superproteção x abandono, marcando concepções historicamente constituídas desde a Antigüidade. Séculos e séculos de ignorância e conceitos errados ainda fomentam uma série de conceitos equivocados.

Não obstante, os grandes avanços em relação aos estudos científicos para a compreensão das deficiências ainda são insuficientes para a desmistificação. Como no caso da Síndrome de Down (SD), idéias antiquadas e obsoletas sobre a condição das pessoas com esta deficiência ainda circulam entre a população. Segundo Mustacchi (2000, p.880), “a síndrome de Down é uma das anomalias cromossômicas mais freqüentes encontradas e, apesar disso, continua envolvida em idéias errôneas”.

Como já ressaltado, no Brasil, segundo os resultados do Censo 2000 do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), cerca de 14,5% da população brasileira têm alguma deficiência física ou mental, ou seja, trata-se de uma população de 24,5 milhões de pessoas. Dentro deste grupo, estima-se que haja, entre os 170 milhões de brasileiros, cerca de 300 mil pessoas com a síndrome de Down (www.bbcbrasil.com).

Pimentel (2003) aponta alguns mitos que cercam as pessoas que nascem com esta síndrome: as crianças com Down são mais boazinhas que as outras; a maioria das crianças com síndrome de Down nasce de mulheres mais velhas; a síndrome de Down é uma doença; as pessoas que nascem com a síndrome de Down morrem cedo; uma pessoa que nasce com a síndrome de Down é incapaz de andar, comer e se vestir sozinha.

Quando pensamos em “saúde”, logo surge a questão oposta, ou seja, “doença”. No caso das pessoas com síndrome de Down, Martins (2002, p. 51) salienta: “É importante deixar claro que a síndrome de Down não é uma doença”, nem as pessoas são vítimas ou sofrem de algum mal. Essa condição errônea de que SD é uma doença é muito difundida, inclusive na mídia e nos meios de comunicação. A abordagem, a terminologia e os conceitos utilizados por esses meios refletem e influenciam a sociedade.

Se ultrapassarmos estereótipos e coincidências aparentes, encontramos uma rica variedade de temperamentos, como em qualquer indivíduo. Voivodic (2004), afirma que não há como traçar um perfil de comportamento e personalidade identificador de pessoas com a síndrome de Down, nem tampouco generalizar características comportamentais a todos que têm essa síndrome, deixando de considerar a singularidade de cada ser humano.

Esta breve retrospectiva sobre o mito imbuído às pessoas com deficiência, especialmente abordado com o portador de SD, tentou desfazer o conceito errôneo de limitação e incapacidade. É sabido que as empresas estão cada vez mais exigentes com relação aos seus trabalhadores, visto a vasta oferta de profissionais disponíveis no mercado.

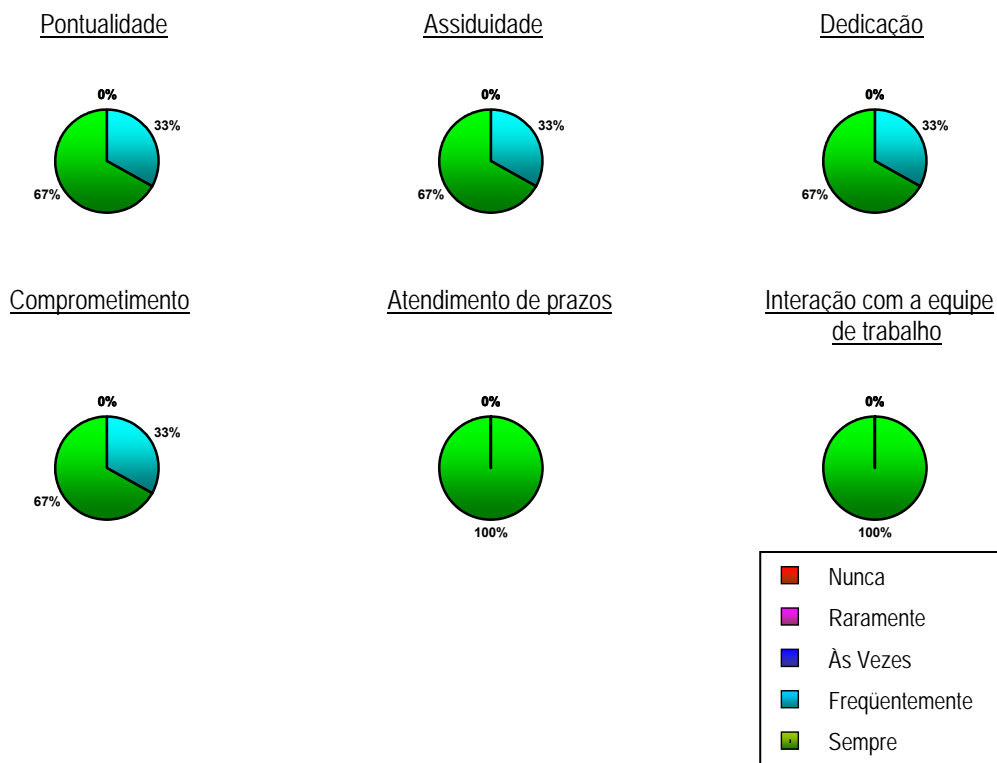
As empresas estão procurando pessoas dinâmicas, quase completas. São muitas as características de um bom profissional, dentre elas a pontualidade é um dos pressupostos básicos das boas maneiras e estabelece cada vez mais o diferencial de comportamento para aqueles que se destacam no mundo corporativo. Pontualidade também significa cumprir prazos para a entrega de relatórios, projetos, produtos e serviços.

As formas como as pessoas estabelecem e mantêm as relações interpessoais também são características desejadas. Cada vez mais o trabalho em equipe está sendo valorizado por, quase sempre, produzir melhores resultados do que o trabalho individual. Interagir adequadamente com a equipe de trabalho consiste em um meio de interação social, compartilhamento de responsabilidades, troca de conhecimentos e desenvolvimento de capacitação para a solução de problemas.

O quadro abaixo demonstra que as pessoas com deficiência estão aptas a desenvolver suas atividades laborais, desfazendo o mito de improdutivas. Neste sentido, é possível observar que 100% das respostas da pesquisa apontam que os profissionais com alguma deficiência sempre atendem os prazos estipulados. Outra característica importante é que, em 100% dos casos, as pessoas com deficiência interagem adequadamente com a equipe de trabalho ao qual está inserida.

Profissionais Portadores de Deficiência

Características identificadas no perfil profissional da PPD



Cumprindo com rigor estes atributos profissionais, o trabalhador demonstra dedicação e comprometimento, revelando elegância e seriedade. No que diz respeito aos indivíduos que portam algum tipo de deficiência, as competências, cada vez mais valorizadas pelo mercado de trabalho, aparecem como características predominantes em seu perfil profissional.

4.3 CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL & EMPREGABILIDADE

Ao se desfazerem os mitos sobre a improdutividade das pessoas portadoras de deficiência, a capacitação profissional passa a ser um requisito decisório para a contratação. Assim, os indivíduos, sejam eles portadores de deficiência ou não,

passam a almejar inicialmente, não mais o emprego, mas a "condição de ser empregável". As pessoas com deficiência, por outro lado, já possuem dificuldade para receberem a educação formal, e para preencherem os cargos oferecidos pelas empresas, devem ainda buscar capacitar-se para se integrar o mercado de trabalho.

Na era da globalização, a racionalidade política que coloca em funcionamento a formação profissional propõe que certa dose de desemprego se constitui em bom estímulo ao mercado, à produtividade e à competitividade. O desemprego é reproblematicado, passando a ser entendido como uma questão individual de falta de habilidade que deve ser superada com uma prontidão para a aprendizagem permanente e capacitação contínua (ROSE, 1996).

Os cursos de capacitação já não têm o objetivo do emprego ao final da qualificação, mas da empregabilidade do sujeito, investindo em práticas que almejem competências flexíveis. Usando uma expressão proposta por Veiga-Neto (2001, p.197), o indivíduo passa a ser visto como *Homo Manipulabilis*, ou seja, como "alguém que pode e deve ser levado a se comportar dessa ou daquela maneira no mundo da economia - o que, na lógica neoliberal, equivale dizer simplesmente: no mundo".

Neste panorama, para auxiliar os trabalhadores, em âmbito federal, o Ministério do Trabalho desenvolve atendimento através de convênios com os estados, dando suporte técnico-financeiro com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador. Esse atendimento é feito através do Sistema Nacional de Emprego (SINE), instituído pelo Decreto nº 76.403, de 8 de outubro de 1975, que presta serviços aos trabalhadores desempregados com o objetivo principal promover a intermediação de mão-de-obra, implantando serviços e agências de colocação em todo o País, viabilizando sua colocação ou reinserção no mercado de trabalho. Além disso, prevêem o desenvolvimento e a elaboração de análises, estudos e pesquisas sobre o mercado de trabalho (<http://www.mte.gov.br/sine/oquee.asp>).

No que se refere à qualificação profissional dos trabalhadores, o governo disponibiliza o programa Planfor/Qualificar – RS (Programa Estadual de Qualificação Profissional do RS) e responsabiliza-se pela oferta de cursos. Esse programa, em vigor desde 1999, é financiado com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalho (FAT) e é oferecido, preferencialmente, aos trabalhadores desempregados ou em

risco de desocupação, com maior vulnerabilidade social e econômica. O critério de seleção para as vagas oferecidas prioriza os mais pobres, com menor escolaridade, mulheres chefes de família, jovens, pessoas de etnia afro-brasileira, indígenas e portadoras de necessidades especiais.

Para superar o problema de mão-de-obra qualificada com relação às pessoas portadoras de deficiência, existe o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), criado em 1942 e integrante do Sistema FIERGS (Federação das Indústrias no Estado do Rio Grande do Sul). É uma entidade de direito privado, que tem como objetivo promover o desenvolvimento e o aprimoramento da indústria nacional. Atua na capacitação de profissionais e no aperfeiçoamento dos produtos e processos das indústrias, por meio de cursos e serviços técnicos e tecnológicos.

Na busca pela inclusão social, o SENAI/RS desenvolveu o “Programa SENAI de Ações Inclusivas”. Este programa busca promover o acesso e inclusão das pessoas portadoras de deficiência nos cursos profissionalizantes, qualificando-as para enfrentar as exigências das novas relações de emprego e trabalho, fundamentado no princípio do direito ao exercício da cidadania. Para tal, a instituição proporcionou a capacitação dos docentes, a adoção de alternativas metodológicas, aquisição de tecnologia e o estabelecimento de parcerias.

Os resultados obtidos com este programa, no estado do Rio Grande do Sul, estão divulgados no site www.senairs.org.br/programas_inclusao_senai, conforme apresentado no quadro abaixo:



Resultados SENAI-RS:

- 1804 alunos com necessidades especiais capacitados
- 38 Unidades Operacionais com a metodologia implantada
- 35 Grupos de Apoio Local constituídos
- 210 parceiros captados

Próximo a Porto Alegre, no município de Canoas, há mais um aliado para a inserção da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho: o Instituto Pestalozzi. O instituto possui um núcleo profissionalizante para pessoas com deficiência mental. Conforme reportagem apresentada na Revista Proteção (Março/2006, p.48), no ano de 2005, o Instituto Pestalozzi possibilitou o ingresso de 20 jovens no mercado de trabalho.

Outra parceira na inclusão de pessoas portadoras de deficiência é a ABRH (Associação Brasileira de Recursos Humanos). Fundada em 1972, a ABRH-RS é uma sociedade civil sem fins lucrativos, membro efetivo da ABRH Nacional. A ABRH-RS elabora e executa programas regulares de cursos, seminários, congressos, palestras e encontros de caráter experimental, canalizando esforços para a valorização do capital humano. Como entidade representativa do setor de Recursos Humanos, é fonte de consulta e informação, viabilizando a seus associados o levantamento de dados e busca de orientações em relação a treinamento e desenvolvimento, remuneração e benefícios, relação de trabalho, administração da qualidade, serviço público, recrutamento e seleção.

Na edição da revista Ser Essencial (2006), publicada pela ABRH-RS, a inclusão de pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho encontra-se estampada na capa.

Segundo informação trazida pela reportagem, estima-se que 80% das pessoas portadoras de deficiência no Brasil não tenham emprego formal. A reportagem aborda também a dificuldade das empresas para encontrar profissionais com deficiência e com as habilidades necessárias para preencher as vagas disponíveis.

Conforme Sérgio Xavier da Costa, médico do trabalho, “Um problema é que as organizações, muitas vezes, querem encontrar um candidato pronto, que não demande adequações. A escolaridade da PPD é uma dificuldade muito grande, e isso a torna uma pessoa ainda mais acanhada” (Ser Essencial, 2006, p.79). As pessoas com deficiência se desenvolveram em um cenário histórico de exclusão, e por isso o processo de inclusão é duplamente desafiador: existe a falta de capacitação que as prejudica frente à competitividade do mercado, e ainda o preconceito e a resistência da sociedade.

Diante desta realidade, em 2005, através de uma parceria entre a BSF Engenharia Ltda. e o Centro de Ensino Médio Pastor Dohms, foi criada a Escola de Acessibilidade, localizada em Porto Alegre, com o objetivo de qualificar pessoas com deficiência e encaminhá-las para o mercado de trabalho. A capacitação acontece por meio de cursos, realizados após a identificação de oportunidades em empresas parceiras, com o objetivo de desenvolver nos alunos as habilidades necessárias para o preenchimento das vagas. Em dois anos, a Escola de Acessibilidade já realizou seis cursos, em turmas de 16 alunos cada, e empregou cerca de 75% dos alunos.

As instituições de ensino superior também se encontram engajadas na luta pela inclusão de pessoas portadoras de deficiência. Na edição de maio/junho de 2007, a revista PUCRS Informação divulga em sua capa o investimento da universidade na capacitação de equipes e adaptação de ambientes de trabalho e de formação para deficientes.

Outro serviço oferecido pela PUCRS é o curso de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais). Na revista PUCRS Informação, a LIBRAS é divulgada como uma disciplina eletiva no currículo dos alunos. Conforme a Faculdade de Letras, onde a disciplina é ministrada, o curso voltado para a comunicação com as pessoas surdas já possui 193 alunos matriculados.

De acordo com o levantamento divulgado no caderno de Empregos & Oportunidades do jornal Zero Hora, no dia 06 de agosto de 2006, o SINE oferecia cerca de 60 vagas para pessoas portadoras de deficiência na Grande Porto Alegre. Neste sentido, percebe-se que existe uma demanda acentuada na busca por estes profissionais, ainda que a maioria das empresas e das pessoas portadoras de deficiência não esteja preparada para se relacionarem. De um lado, o despreparo das organizações com relação à deficiência; do outro, a carência de qualificação profissional.

Como uma alternativa para qualificar a mão-de-obra da PPD, o manual A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho (2007), propõe utilizar as cotas para Menor Aprendiz, conforme regulamentada no Decreto nº 5.598, de 1º de dezembro de 2005. Ainda que não haja sobreposição das cotas, já que

cada uma delas tem finalidades e condições próprias, é uma oportunidade de qualificação e habilitação prévia do portador de deficiência.

Assim, a organização pode preencher suas cotas de aprendizes com pessoas portadoras de deficiência. Como não há limite de idade para este segmento e a aprendizagem visa justamente habilitar o aprendiz para o mercado de trabalho, esta modalidade pode se constituir um importante instrumento de capacitação profissional. Trata-se de um contrato de trabalho especial que visa conjugar a formação técnica com a prática, sendo que esta última pode ocorrer na própria empresa contratante.

A parte técnica que compreende a contratação do Aprendiz deve ser feita em instituições qualificadas para ministrar cursos de aprendizagem. O manual A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho (2007, p.32), enumera essas instituições:

a) os Sistemas Nacionais de Aprendizagem:

1. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI).
2. Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC).
3. Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR).
4. Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT).
5. Serviço Nacional de Cooperativismo (SESCOOP).

b) as escolas técnicas de educação, inclusive as agrotécnicas;

c) as entidades sem fins lucrativos, que tenham por objetivos a assistência ao adolescente e a educação profissional, registradas no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (*arts. 429 e 430 da CLT*).

Enfim, a inclusão de PPDS no mercado de trabalho é resultado da relação de diversos agentes sociais. São diversas as entidades que procuram intermediar o acesso dos portadores de deficiência no mercado de trabalho, ainda que não possuam um caráter decisório para a efetivação da contratação. As empresas

continuam não contratando pessoas portadoras de deficiência pelo “discurso” da inexistência de mão-de-obra qualificada, ainda que inúmeros cursos profissionalizantes estejam acontecendo.

Apesar do esforço governamental e privado, é incontestável que os programas oferecidos aos portadores de deficiência estão aquém das necessidades reais. Tal fato implica no estabelecimento de alianças estratégicas que possam capacitar os portadores de deficiência e atender às exigências do mercado, promovendo a empregabilidade.

4.4 CONDIÇÕES ADEQUADAS PARA O DESENVOLVIMENTO LABORAL

Mitos e realidades sobre as pessoas com deficiência balizam as mudanças em nossa sociedade. A incapacidade laborativa da pessoa com deficiência é um mito porque contém em si um enorme desencontro entre as expectativas individuais e sociais. O comportamento moderno não deve mais deter-se às limitações sensoriais, físicas ou mentais. Para tanto, devemos lançar mão da ergonomia, que estuda a relação do homem com o meio ambiente e o seu desempenho, para enfrentar as situações impostas pela vida laboral. Com o desenvolvimento de modernas tecnologias e pela dinâmica da vida atual as pessoas, independente de serem portadoras de deficiência, quando recebem condições adequadas, são capazes de se inserir na cultura de novos hábitos, executando o seu trabalho com eficiência.

O método de Reengenharia, proposto por Hammer & Champy na década de 80, foi definido como:

o repensar fundamental e a reestruturação radical dos processos empresariais que visam alcançar drásticas melhorias em indicadores críticos e contemporâneos de desempenho, tais como custos, qualidade, atendimento e velocidade (HAMMER & CHAMPY 1995, p.22-24).

A reengenharia para Stair e Reynolds (2002, p.39) é vista como “redesenho de processos, envolve a readequação dos processos empresariais, estruturas organizacionais, sistemas de informação e valores de organização objetivando uma guinada nos resultados do negócio”. O redesenho produz eficiência nos processos empresariais, pois a entrega de produtos é feita no menor espaço de tempo possível, os produtos e serviços são otimizados, a satisfação dos clientes, a lucratividade e o faturamento é crescente.

Nestas circunstâncias, o desafio é envolver os funcionários, sejam eles portadores de deficiência ou não, mobilizando-os para o encontro do equilíbrio entre custos, cronogramas e serviço de qualidade. Para o estabelecimento destes objetivos é necessária uma avaliação da infra-estrutura interna da empresa, assim como do mercado externo e da concorrência.

A análise ergonômica do trabalho pode ser uma ferramenta muito útil na avaliação da infra-estrutura da empresa. A ergonomia é uma ciência que está conceitual e eticamente comprometida com o ser humano, devendo ser entendida como a ciência da aplicação do conjunto de conhecimentos relativos ao homem, aos produtos e aos processos de sua ação. A ergonomia, em última estância, visa o funcionamento harmônico e seguro dos sistemas homem-máquina (OLIVEIRA, 1998).

Para Wisner (1987) a ergonomia pode ser entendida como uma disciplina que reúne conhecimentos e técnicas de diversas áreas do conhecimento, como as ciências do homem (antropologia, filosofia, psicologia, economia e sociologia) e da engenharia.

De acordo com Vidal (2001), a análise ergonômica do trabalho é baseada na análise da maneira como o operador constrói os modos operatórios para atingir os objetivos impostos pela organização, de acordo com um conjunto de características pessoais de critérios de desempenho. Guérin (2001) complementa que esta análise pressupõe a avaliação das dimensões física, cognitiva e organizacional.

Conforme o manual A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho (2007), a ergonomia é regulamentada pela norma NR 17. Esta norma tem

como objetivo estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado. O objetivo é proporcionar o máximo de conforto, segurança e desempenho.

As características psicofisiológicas dizem respeito a todo o conhecimento referente ao funcionamento do ser humano, incluindo o conhecimento antropológico, psicológico e fisiológico (A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho, 2007, p.39).

A adaptação das condições de trabalho às características psicossociológicas dos trabalhadores com deficiência referem-se aos ajustes ou adaptações do maquinário, equipamentos, estações de trabalho e espaço físico da empresa, organização ou entidade empregadora. Neste processo, considera-se o portador de deficiência como a principal diretiva na busca desta melhor adequação das condições e organização do trabalho ao homem.

A ergonomia, em princípio, não estabelece diferença quanto ao trabalhador apresentar deficiência ou não. Por isto, pode-se afirmar que não existe uma ergonomia especial para deficientes. No entanto, a ergonomia pode apresentar soluções específicas para certos problemas, sejam estes de caráter fisiológico, patológico, transitório ou de diferentes tipos de invalidez (ZURIMENDI, 1994).

Em última análise, a ergonomia atua com vistas à promoção de um local de trabalho seguro, acessível e saudável para todos os trabalhadores. Sua finalidade é minimizar ou excluir possíveis riscos ocupacionais. Com relação às pessoas com deficiência, seu objetivo parece se ampliar. Além da adoção de medidas que facilitam a vida laboral, tende a estabelecer igualdade efetiva de oportunidades e de tratamento no trabalho, minimizando a discriminação.

4.4.1 Tecnologia Assistiva

Algumas soluções tecnológicas foram desenvolvidas para facilitar o funcionamento harmônico dos sistemas homem-máquina tais como as apresentadas no site da Tecnologia Assistiva (TECAS). Fundada com o objetivo de melhorar a

qualidade no atendimento das pessoas com deficiência e idosos, a TECAS oferece produtos e serviços de alta qualidade, disponíveis no mercado nacional e internacional (www.tecnologia-assistiva.org.br).

Para Bersch & Tonolli (2005), a Tecnologia Assistiva é um termo usado para identificar todo o arsenal de “Recursos” e “Serviços” que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência. Constitui-se em uma ampla gama de equipamentos, serviços, estratégias e práticas concebidas e aplicadas para minorar os problemas encontrados por pessoas com deficiências.


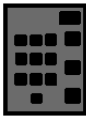
Os “recursos” podem variar de uma simples bengala a um complexo sistema computadorizado, incluindo brinquedos, roupas, computadores, softwares, hardwares especiais, que contemplam questões de acessibilidade, dispositivos para adequação da postura sentada, chaves e acionadores especiais, aparelhos de escuta assistida, auxílios visuais, materiais protéticos e milhares de outros itens confeccionados ou disponíveis comercialmente. Os “serviços” seriam todos aqueles prestados profissionalmente à pessoa deficiente visando selecionar, obter ou usar um instrumento de tecnologia assistiva. Esses serviços são normalmente transdisciplinares envolvendo profissionais de diversas áreas, tais como: Fisioterapia, Terapia ocupacional, Fonoaudiologia, Educação, Psicologia, Enfermagem, Medicina, Engenharia, Arquitetura, Design, etc.






Na legislação brasileira encontramos o termo "Ajudas Técnicas", na lista de recursos que aparecem garantidos aos cidadãos brasileiros com deficiência, conforme o Dec. nº 3.298, de 1999. O seu entendimento corresponde à descrição da Tecnologia Assistiva, no que diz respeito a “Recursos”. A nossa legislação não fala em “Serviços” de “Ajudas Técnicas”. Estes parecem estar subentendidos quando propõem garantia de atendimento de habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência.

No Brasil, encontramos comercializados recursos de alta qualidade no que diz respeito às órteses, próteses, informática e demais recursos para todas as deficiências. De forma didática, a classificação de categorias proposta faz parte das diretrizes gerais da *American with Disabilities (ADA)*, porém não é definitiva. A importância desta classificação está no fato de organizar a utilização, prescrição,

estudo e pesquisa destes materiais e serviços, além de oferecer ao mercado focos específicos de trabalho e especialização.

No site www.assistiva.com.br, é possível ter uma dimensão sobre a Tecnologia Assistiva. No quadro abaixo, apresentamos a relação das onze categorias abrangidas pela TECAS:

<p>1</p> <p>Auxílios para a vida diária</p>	 <p>Materiais e produtos para auxílio em tarefas rotineiras tais como comer, cozinhar, vestir-se, tomar banho e executar necessidades pessoais, manutenção da casa etc.</p>
<p>2</p> <p>CAA (CSA) Comunicação aumentativa (suplementar) e alternativa</p>	 <p>Recursos, eletrônicos ou não, que permitem a comunicação expressiva e receptiva das pessoas sem a fala ou com limitações da mesma. São muito utilizadas as pranchas de comunicação com os símbolos PCS ou Bliss além de vocalizadores e softwares dedicados para este fim.</p>
<p>3</p> <p>Recursos de acessibilidade ao computador</p>	 <p>Equipamentos de entrada e saída (síntese de voz, Braille), auxílios alternativos de acesso (ponteiras de cabeça, de luz), teclados modificados ou alternativos, acionadores, softwares especiais (de reconhecimento de voz, etc.), que permitem as pessoas com deficiência a usarem o computador.</p>
<p>4</p> <p>Sistemas de controle de ambiente</p>	 <p>Sistemas eletrônicos que permitem as pessoas com limitações moto-locomotoras, controlar remotamente aparelhos eletro-eletrônicos, sistemas de segurança, entre outros, localizados em seu quarto, sala, escritório, casa e arredores.</p>
<p>5</p> <p>Projetos arquitetônicos para acessibilidade</p>	 <p>Adaptações estruturais e reformas na casa e/ou ambiente de trabalho, através de rampas, elevadores, adaptações em banheiros entre outras, que retiram ou reduzem as barreiras físicas, facilitando a locomoção da pessoa com deficiência.</p>

<p>6</p> <p>Órteses e próteses</p>	 <p>Troca ou ajuste de partes do corpo, faltantes ou de funcionamento comprometido, por membros artificiais ou outros recurso ortopédicos (talas, apoios etc.). Inclui-se os protéticos para auxiliar nos déficits ou limitações cognitivas, como os gravadores de fita magnética ou digital que funcionam como lembretes instantâneos.</p>
<p>7</p> <p>Adequação Postural</p>	 <p>Adaptações para cadeira de rodas ou outro sistema de sentar visando o conforto e distribuição adequada da pressão na superfície da pele (almofadas especiais, assentos e encostos anatômicos), bem como posicionadores e contentores que propiciam maior estabilidade e postura adequada do corpo através do suporte e posicionamento de tronco/cabeça/membros.</p>
<p>8</p> <p>Auxílios de mobilidade</p>	 <p>Cadeiras de rodas manuais e motorizadas, bases móveis, andadores, <i>scooters</i> de 3 rodas e qualquer outro veículo utilizado na melhoria da mobilidade pessoal.</p>
<p>9</p> <p>Auxílios para cegos ou com visão sub-normal</p>	 <p>Auxílios para grupos específicos que inclui lupas e lentes, Braille para equipamentos com síntese de voz, grandes telas de impressão, sistema de TV com aumento para leitura de documentos, publicações etc.</p>
<p>10</p> <p>Auxílios para surdos ou com déficit auditivo</p>	 <p>Auxílios que inclui vários equipamentos (infravermelho, FM), aparelhos para surdez, telefones com teclado — teletipo (TTY), sistemas com alerta tátil-visual, entre outros.</p>
<p>11</p> <p>Adaptações em veículos</p>	 <p>Acessórios e adaptações que possibilitam a condução do veículo, elevadores para cadeiras de rodas, camionetas modificadas e outros veículos automotores usados no transporte pessoal.</p>

Ainda que a gama de soluções tecnológicas seja extensa em se tratar de “recursos” e “serviços” que contribuem para ampliar as habilidades das pessoas portadoras de deficiência, os custos para a sua aquisição são elevados.

Para isso, o governo federal disponibiliza uma linha de crédito especial para pessoas com deficiência. Desde o dia 1º de outubro de 2007, a Caixa Econômica Federal oferece uma modalidade que prevê a compra de equipamentos diversos. Trata-se do programa CAIXA Viver sem Limites, que financia a compra de equipamentos, bens e serviços úteis a pessoas com alguma deficiência. Pela linha de crédito será possível adquirir prótese, órtese, aparelho ortopédico, cadeira de roda, cadeira para banho, aparelho auditivo, impressora em Braille, camas motorizadas, inaladores, andadores, calculadora especial, relógios em Braille e falados, teclado especial, adaptação de veículos, entre outros equipamentos. A modalidade permite o financiamento de até 100% do valor do bem, limitado a um mínimo de R\$ 500 e um valor máximo de R\$ 10 mil. O prazo para pagamento é de até 24 meses, com taxa de juros de 1,96% ao mês, conforme divulgado no site www.caixa.gov.br.

A organização atual extremamente globalizada, complexa e competitiva exige, dos executivos e funcionários de uma empresa, fortes doses de motivação para enfrentar a concorrência. Neste panorama, a reengenharia, a ergonomia e as tecnologias assistivas vêm modificar o perfil do processo empresarial, proporcionando mudanças importantes para a estrutura Organizacional, os valores organizacionais e os Sistemas de Informação.

Essas mudanças criam aparatos que proporcionam ao portador de deficiência condições para desenvolver suas atividades com plenitude, tornando-os mais produtivos e motivados. Ainda podemos afirmar que são poucos os cidadãos brasileiros com deficiência que usufruem da TECAS em algumas de suas modalidades. Nestas circunstâncias, o senso de Responsabilidade Social incide sob as organizações, transformando-as em fonte provedora da TECAS. Desta forma, a empresa tende a transformar-se em uma organização de aprendizagem, reduzindo custos e motivando funcionários.

5 PROCESSO EM CONSTRUÇÃO: INDIVÍDUO PORTADOR DE DEFICIÊNCIA & IMAGEM EMPRESARIAL

5.1 INTRODUÇÃO

As relações estabelecidas entre as organizações e o indivíduo, no contexto laboral, estimulam o trabalhador na busca pelo desenvolvimento profissional e pessoal. O exercício de qualquer profissão é responsável pela inclusão ou exclusão do indivíduo na sociedade. Neste sentido, proporcionar o ingresso das pessoas que possuem deficiência no mercado de trabalho é tarefa árdua para as organizações, mas imprescindível para estas pessoas.

Assim, neste capítulo, são apresentados os benefícios obtidos pelos indivíduos a partir do seu ingresso no mercado de trabalho. A relação interpessoal estabelecida entre as pessoas é vital para a constituição do indivíduo, fortalecendo sua identidade e cidadania organizacional.

O ambiente de trabalho, através da interação entre os indivíduos, estimula a auto-estima e a dignidade das pessoas. É bem verdade que, em contrapartida, as organizações obtêm benefícios provenientes da contratação de pessoas deficientes. Inicialmente, tendem a apresentar uma melhora significativa em seu ambiente organizacional, estimulando as relações entre funcionários, supervisores, gerentes e acionistas.

Para melhorar o seu conceito diante do consumidor e da sociedade, a prática do marketing social torna-se uma ferramenta de grande utilidade. Uma vez instituído, o marketing social reforça a marca, proporcionando maior visibilidade por parte dos clientes. Assim, a inclusão de pessoas portadoras de deficiência nas empresas, através do marketing social, passa aos seus clientes uma imagem ética e socialmente responsável.

5.2 A CONSTRUÇÃO DA IDENTIDADE

Somos seres gregários: tudo que fazemos na vida, seja no âmbito pessoal ou profissional, requer a presença de outra pessoa. Sabe-se que a identidade se constitui através da interação entre os indivíduos. A globalização tende a homogeneizar e a reduzir as diferenças, ainda que a identidade se torne cada vez mais difusa. O encontro com o estranho e diferente, que é inevitável, torna-se ameaçador e coloca em questão a própria identidade. E, para compreender a identidade precisamos resgatar algumas referências teóricas que embasam a construção deste conceito, sua abrangência e complexidade.

Procurando superar a visão fragmentada que se tem do ser humano, e compreendê-lo em sua totalidade, a identidade, enquanto uma categoria científica, ocupa hoje um locus privilegiado na Psicologia Social brasileira contemporânea. Ferreira (1995) aponta para inúmeros estudos que visam apreender a identidade em sentido amplo: as “metamorfozes humanas”, a diferença, a singularidade.

O termo metamorfose também é adotado por Ciampa (1993), para o qual a identidade é considerada como um processo. Para o autor, a metamorfose descreve a constituição de uma identidade, que representa a pessoa e a engendra. A identidade representa os sentimentos que o indivíduo desenvolve a respeito de si e que é construída socialmente, a partir de seus dados pessoais, sua história de vida e seus atributos (conferidos por si mesmo e pelas outras pessoas), acompanhando o movimento deste no mundo social.

Para Mische (1997), a identidade é tratada sob o ponto de vista da “experimentação”. As experiências realizadas no tempo da juventude exercem uma forte influência na formação das identidades, haja vista que este período é um período sensível às constituições identitárias. É um tempo em que as pessoas experimentam várias expressões públicas, procurando reconhecimento no meio de diversos “círculos” (ou redes): família, colegas, escola, trabalho, atividades de lazer e, às vezes, atividade política. Nesse tempo são firmados “compromissos (ainda que provisórios) com laços sociais e significados coletivos, que influenciarão na realização de opções por toda a vida” (MISCHE, 1997, p.140).

Carrano (2000) entra na temática da identidade, abordando-a como um conceito que não pode comportar-se isoladamente. Considera que a busca de uma identidade estável contribuiu para a rigidez nos parâmetros de diferenciação entre o normal e o patológico. Sobre a identidade, afirma que o seu significado contemporâneo revela que ela não é estática e que o processo de identificação ocorre em meio à complexidade e à diversidade de possibilidades de escolha. Comenta ainda que o eu é relacional e móvel, se redefinindo continuamente como uma resposta à dinâmica social.

O processo de identificação ocorre num mundo de complexidade, de possibilidades e de escolhas que se efetivam como a adesão ou combate aos constrangimentos a que os sujeitos estão submetidos. O 'eu' é relacional e móvel, se redefinindo continuamente como resposta a uma dinâmica social que exige uma multiplicidade de linguagens e relações para a produção das identidades (CARRANO, 2000, p.19).

Esta identidade relacional, conforme Woodward (2000), depende de outra identidade, fora e diferente dela, que forneça condições para que ela possa existir. A identidade é marcada pela diferença, sustentada pela exclusão. Sua construção é tanto simbólica quanto social, e implica em redescobertas do passado, num percurso e processo marcado por conflitos.

Carrolo (1997) toma, numa perspectiva denominada de multidimensional, os consensos possíveis entre os conteúdos da antropologia, psicanalítica, psico-sociologia e sociologia, para entender conceitos de identidade e socialização, especialmente no que toca aos mecanismos de construção da identidade relacionados com uma nova realidade social, e apresenta-a como uma unidade estruturada e estruturante. Desta forma, o autor justifica porque a busca da identidade se tornou uma ação explícita e estendida à grande maioria das profissões, aos grupos sociais, às regiões geográficas e aos grupos étnicos.

Segundo Tourinho (1982), para que as relações interpessoais sejam estabelecidas dentro de uma organização, faz-se necessário a existência de um contato entre aqueles que nela trabalham. Ao percebermos o outro, não apenas em suas características físicas, mas também em seus processos mais íntimos,

passamos a nos relacionar com ele de forma positiva ou negativa, baseados em preceitos éticos ou não.

O contato com o outro indivíduo torna-se uma questão de fundamental importância no âmbito das relações interpessoais. O estabelecimento de um contato empobrecido favorecerá a permanência de relações também empobrecidas e fracas, fato que pode acarretar em emissões de comportamentos antiéticos e hostis para com os outros; enquanto que bons contatos desencadearão, na grande maioria das vezes, relações baseadas em mútuo respeito e cordialidade entre os funcionários. Tourinho (1982) complementa que boas relações trazem maior motivação, melhor produtividade e, conseqüentemente, um ambiente de trabalho favorável.

Segundo Moscovici (2000), ao introduzir-se na organização, o indivíduo está cheio de esperanças, pois tudo é novidade. No início, a pessoa tende a fazer planos, idealizando uma carreira invejável. Todavia, aos poucos, com o convívio, o indivíduo vai conhecendo uma realidade diferente, observando que será mais difícil do que imaginou concretizar seus sonhos. As relações interpessoais começam a se corroer, as outras pessoas designam dificuldades, as chefias começam a mostrar seu lado não apoiador como pareciam nos primeiros contatos, ao apresentar-lhe o serviço a ser executado.

Para Moscovici (2000), ao perceber a complexidade conflitiva e frustrante da vida na organização, o indivíduo pode ter seu entusiasmo inicial diminuído. Isso ocorre em virtude da qualidade de vida nas organizações atuais deixar muito a desejar. Nas organizações sociais é usado um modelo burocrático, onde o que predomina é o controle sobre as pessoas.

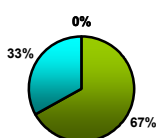
Surge a dúvida: permanecer ou sair da organização? Como em qualquer relação intrapessoal, este é um período de grande tensão, insatisfação e ansiedade, podendo ser acompanhado de insônias, distúrbios gastrointestinais, entre outros sofrimentos psicossomáticos (MOSCOVICI, 2000, p.4).

Desta forma, é possível vislumbrar as diversas nuances que a vida organizacional pode revelar. Ainda que o cotidiano organizacional imponha alguns obstáculos, inserindo o indivíduo numa fase de perplexidade e insegurança, os

resultados obtidos nas empresas pesquisadas podem ser considerados positivos. Os resultados revelam que 67% das pessoas portadoras de deficiência sempre apresentam melhoria no relacionamento interpessoal. Este benefício obtido pelas pessoas portadoras de deficiência ao ingressar no mercado de trabalho é muito significativo, conforme exposto no gráfico a seguir:

Profissionais Portadores de Deficiência
Benefícios obtidos pela PPD ao ingressar em uma empresa.

Melhora no
Relacionamento Interpessoal



Na abordagem realizada, é possível perceber um alto investimento nas pessoas e a valorização das relações interpessoais. Segundo Moscovici (2001), os relacionamentos estabelecidos nas organizações podem assumir diferentes formas, sendo classificados como vertical para cima, horizontal e vertical para baixo. O relacionamento vertical para cima é compreendido através das relações entre os clientes internos e seus superiores, os quais podem apresentar-se de formas variadas, dentre elas, como uma pessoa generosa ou autoritária, um indivíduo afetuoso ou intolerante e assim por diante.

O relacionamento horizontal é compreendido através de um mesmo padrão hierárquico. Trata-se da interação entre os funcionários da empresa, os chamados “colegas de trabalho”. Os tipos mais comuns são: o complexado, o fraterno, o presunçoso, o falador e o amargurado. E por fim, o relacionamento vertical para baixo, o qual compreende as relações interpessoais estabelecidas com os

subordinados, os quais freqüentemente se apresentam como relapsos, bajuladores, revoltados, incapazes ou atenciosos.

Assim, podemos concluir que qualquer tipo de relação interpessoal estabelecida entre as pessoas é vital para a constituição do indivíduo, fortalecendo sua identidade. O ambiente de trabalho apresenta-se como um contexto que possibilita a interação entre os indivíduos; estabelecendo, reforçando ou desfazendo laços interpessoais. Depende de o próprio indivíduo decidir qual postura assumirá a partir dos acontecimentos ocorridos.

Uma questão central que deve ser levada em consideração nesta pesquisa é o fato de que as pessoas portadoras de deficiência, de modo geral, experimentam tardiamente as “expressões públicas”. Como citado anteriormente, estes indivíduos, por dificuldades impostas pela própria deficiência, preconceito, inabilidade social, dentre outras, não seguem o “curso de vida normal”. Sendo assim, quando recebem a oportunidade de ingressar no mercado de trabalho, não adquirem apenas um emprego, mas a possibilidade de construir sua identidade através da interação indivíduo-sociedade.

5.2.1 Cidadania Organizacional

A interação entre o trabalhador e a organização parece ser de fundamental importância para a constituição da identidade das pessoas, em especial as que portam algum tipo de deficiência. Há expectativas de reciprocidade nesta interação. De um lado, a organização tem obrigações legais e morais e, do outro, o colaborador tem a obrigação de apresentar um bom desempenho, comprometimento e lealdade para com a empresa. Este contrato do trabalhador com a organização estabelece expectativas de trocas e benefícios mútuos, desenvolvendo a cidadania organizacional dos funcionários.

Para a compreensão do termo cidadania organizacional, se faz necessário entender o conceito cidadania que, conforme o Dicionário de Ciências Sociais (Silva, 1986, p.177), é definida como:

o estatuto oriundo do relacionamento existente entre uma pessoa natural e uma sociedade política, conhecida como o Estado, pelo qual (o estatuto) a pessoa deve a este obediência e a sociedade lhe deve proteção. Esse estatuto, nascido de um relacionamento entre o indivíduo e o Estado, é determinado pela lei do país e reconhecido pelo direito internacional.

Ao se transpor o conceito de cidadania para o ambiente de trabalho, pressupondo que exista relação de troca social entre o empregado e a organização, criam-se vínculos afetivos positivos com o trabalho (satisfação e envolvimento) e desenvolvem-se, concomitantemente, afetos positivos para com a organização (comprometimento afetivo). Notadamente, quando o empregado percebe que a organização se preocupa com seu bem-estar (percepção de suporte) retribui suas contribuições (percepção de reciprocidade) e, ainda, consegue avaliar suas perdas caso haja rompimento das relações de trabalho (comprometimento calculativo). Nessas condições, segundo pensamento de Siqueira (2001), a percepção de suporte organizacional é o principal antecedente dos gestos de cidadania.

De acordo com Eisenberger et al. (1986), as interações do trabalhador com a organização se caracterizam por relações de troca marcadas por expectativas de reciprocidade. Segundo Gouldner (1960), a reciprocidade é norma social, apesar de não ocorrer em todos os casos de interações sociais. Reciprocidade, nesse contexto, é definida como padrão de trocas mutuamente dependentes entre duas unidades sociais. A abordagem funcionalista sugere que uma unidade social se torna mais bem disposta a prestar auxílio à outra unidade, quando a última se mostra capaz de retribuir-lhe o benefício.

De forma pioneira, Bateman e Organ, (*apud* SIQUEIRA, 2001), tentaram medir os comportamentos de cidadania organizacional. Para tal, foi elaborada uma lista de 30 itens, contendo gestos benéficos e de contribuição do trabalhador para com a organização, bem como frases que expressavam tolerância e paciência destes diante de alguma situação desagradável de trabalho. Os resultados das

análises fatoriais revelaram a existência de fatores praticamente impossíveis de interpretar, ocorrendo a saturação dos 30 itens. O estudo acabou sem significado comum entre os itens que o compunham.

Dada a concepção de cidadania organizacional como um padrão comportamental, não parece adequado e/ou possível dimensioná-lo através de conjunto de itens que representam traços individuais. Rego (2002) define que, para operacionalizar os comportamentos de cidadania organizacional, precisamos abordar a composição de quatro fatores:

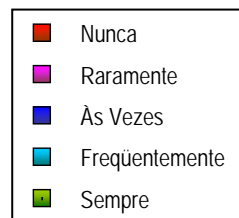
- 1) Harmonia interpessoal / espírito de equipe: a participação do colaborador com seu grupo de trabalho, envolvendo a camaradagem e a partilha de conhecimentos / experiências;
- 2) Conscienciosidade: comportamento de cumprimento das normas funcionais impostas pela empresa, incluindo a proteção e os cuidados com os recursos (máquinas, equipamentos e materiais);
- 3) Espírito de iniciativa: comportamento espontâneo do funcionário para resolver problemas e procurar soluções para as ações de trabalho, contribuir com o processo de trabalho, fazendo sugestões construtivas de melhorias;
- 4) Identificação com a organização: intensa dedicação à empresa, procurando beneficiá-la, sem esperar recompensas pessoais ou financeiras. Espírito de lealdade do colaborador para com a organização.

Assim, a aquisição da cidadania organizacional por parte das pessoas portadoras de deficiência é uma manifestação de inclusão social. Da mesma forma que a cidadania organizacional é benéfica para o indivíduo, atua de forma significativa para a sobrevivência e alcance dos objetivos organizacionais. No gráfico abaixo é possível visualizar a construção da cidadania organizacional do indivíduo a partir da influência do meio em que ele está inserido, neste caso a empresa:

Profissionais Portadores de Deficiência

Benefícios obtidos pela PPD ao ingressar em uma empresa.

Construção de Cidadania Organizacional



Os comportamentos de cidadania organizacional, identificado como existente em 100% dos casos investigados, atestam para a interação de reciprocidade entre a organização e as pessoas. À medida que o colaborador percebe que a organização se preocupa com seu bem-estar, tende a se comprometer e a dedicar-se para a empresa. Neste sentido, podemos entender que a cidadania organizacional compreende uma dimensão tanto individual quanto grupal, estabelecendo um equilíbrio entre as partes.

5.2.2 Auto-Estima & Dignidade

A inclusão das pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho oferece a possibilidade do resgate da auto-estima, da dignidade e do exercício pleno da cidadania. A vida laboral tende a assegurar uma inclusão social a esses indivíduos, que passam a se sentir muito mais confiante. Assim a satisfação em tornar-se produtivo, torna-os mais felizes; substituindo o sentimento exclusão pelo sentimento de auto-valorização.

Para Branden (1995), a auto-estima é uma poderosa necessidade humana, que muito contribui para o processo da vida, sendo indispensável para o

desenvolvimento normal e saudável. Assim, se faz necessário fortalecê-la desde as primeiras etapas da vida. É necessário estimular a confiança e a capacidade de fazer escolhas convenientes, gozando da satisfação do alcance de metas e de desfrutar os resultados do próprio esforço.

A auto-estima, conforme Fundichely e Zaldivar (1999), é definida como a forma que cada um se percebe e se sente. É a expressão da consciência sobre a própria existência e a manutenção da busca do melhoramento constante de si mesmo.

Independentemente de idade, sexo, formação cultural ou instrução e trabalho, todos precisam ter auto-estima, pois esta afeta praticamente todos os aspectos da vida (...) as pessoas que se sentem bem consigo mesmas sentem-se bem a respeito da vida. Estão aptas a enfrentar e solucionar os desafios e responsabilidades com confiança (CLARK; CLEMES e BEAN, 1995, p. 15).

A auto-imagem e a auto-estima, conforme Gallar (1998), estão intimamente relacionadas e são construtos da personalidade, resultantes da interação entre o que somos, como nos vemos e como os demais nos vêem. Entretanto, não são iguais: uma boa auto-imagem fomenta a auto-estima. Por auto-imagem se entende como é a percepção que o indivíduo tem de sua imagem pessoal (física ou psicológica) diante dos demais e de si mesmo. Este conceito elabora-se observando como nos vemos, nos sentimos e atuamos diante das pessoas que nos rodeiam.

A auto-estima (Gallar, 1998; Fundichely e Zaldivar, 1999; Branden, 1995) tem sido classificada em auto-estima positiva e auto-estima negativa, definidas como:

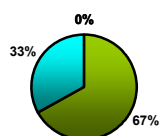
- Auto-estima positiva: é aquela que proporciona ao nosso corpo, força e capacidade de regeneração diante dos problemas, ajudando-nos a superá-los. Uma característica do indivíduo com auto-estima positiva é a sua boa aceitação pessoal.
- Auto-estima negativa: é aquela que faz com que as pessoas sintam-se menos que as demais, inferiores em diversas capacidades ou habilidade em comparação com

as outras pessoas. Estes indivíduos não possuem confiança em si mesmo para desenvolverem qualquer atividade, pois acreditam ser menos eficientes e profissionais. Uma das características mais significativas identificadas nestes indivíduos é que são pessoas conformistas. São pessoas predispostas ao fracasso, tanto em sua vida pessoal como profissional. Costumam ter dificuldade em estabelecer relações emocionais estáveis oriundas do sentimento de fracasso que possuem de si mesmas.

No presente estudo, podemos considerar que a dignidade a auto-estima das pessoas portadoras de deficiência é percebida pela empresa que os recebe. Levando em consideração que se trata de um “resgate”, a auto-estima analisada é a positiva: 67% manifestam “sempre” identificar o resgate da auto-estima e da dignidade e 33% consideram que “freqüentemente” conseguem perceber este benefício nas pessoas portadoras de deficiência, conforme ilustração a seguir.

Profissionais Portadores de Deficiência
Benefícios obtidos pela PPD ao ingressar em uma empresa.

Resgate da
Dignidade e Auto-estima



Assim, a auto-estima, por conta da amplitude de sua interferência, se faz muito importante para todos os indivíduos. Para as pessoas portadoras, o resgate da auto-estima e da dignidade através do ingresso no mercado de trabalho, fortalece o sentimento de “gostar de si mesmo”, permitindo orgulhar-se de seus empreendimentos.

Cabe salientar que a auto-estima e a dignidade foram pesquisadas no sentido de “adquirir novamente”, de resgatar algo que já se constituiu, mas que foi perdido. No entanto, a literatura apresenta um viés diferente, no que se refere à dignidade.

Para alguns autores, como no caso de Sarlet (2002), a dignidade não pode ser adquirida, pois faz parte da constituição humana. Para o autor, a dignidade é qualidade intrínseca da pessoa humana, é irrenunciável e inalienável, constituindo elemento que qualifica o ser humano como tal e dele não pode ser destacado, de tal sorte que não se pode cogitar na possibilidade de determinada pessoa ser titular de uma pretensão a que lhe seja concedida dignidade.

5.2.3 O trabalho fomentando o consumo, estimulando a qualidade de vida.

Conforme Carvalho (2003), o trabalho constitui uma forma elementar de atividade humana existente desde os primórdios da civilização. No contexto da subjetividade, o trabalho participa da constituição pessoal, faz parte da vida material e psíquica, provê subsistência e oportuniza o reconhecimento social do sujeito no mundo e o seu próprio reconhecimento como ser produtivo na sociedade.

Nosso capitalismo foi construído a partir de um esquema altamente competitivo e, nesse contexto, o trabalho é visto como possibilidade de inserção no circuito produção-consumo. Assim, Amaral (1994) constata que o indivíduo deve produzir e consumir para que possa ser reconhecido como cidadão. Mais do que “ser”, ele deve “fazer”; mais do que “ser” ele deve “ter”.

A importância do trabalho na vida do ser humano como fator de realização é indiscutível, uma vez que a auto-estima, a auto-imagem e o sentimento de pertinência social passam pela capacidade de produzir, de sentir-se útil e de ver-se reconhecido pelos demais (AMARAL, 1994; NETTO, 2003).

Em diversos países, conforme Mendonça (2207), têm-se implantado programas visando à criação de empregos para as PPDS, baseados na crença que o trabalho restaura a dignidade das pessoas. No entanto, o número de trabalhadores portadores de deficiência empregados, em estabelecimentos comuns ou especiais, está muito aquém daquele correspondente ao número dos que são capazes de trabalhar.

É necessário que seja dada oportunidade para que essas pessoas possam participar da construção da sociedade. Negar-lhes este direito é eternizá-los como beneficiários de políticas assistencialistas e da Previdência Social, o que lhes ofende a dignidade e arremessa fora suas forças de trabalho. Assim, excluí-los do mercado de trabalho é desperdiçar profissionais tão produtivos quanto qualquer outro (MENDONÇA, 2007).

Nós trabalhamos porque precisamos do dinheiro para sobreviver. Mas também trabalhamos porque isso contribui para a nossa dignidade, o nosso valor como pessoas. O trabalho nos dá mais controle sobre nossa vida e nos conecta com as outras pessoas. Sinto-me realmente privilegiado em ser remunerado pelo que adoro fazer. Toda sociedade que exclui pessoas do trabalho por qualquer motivo - sua deficiência ou sua cor ou seu gênero - está destruindo a esperança e ignorando talentos. Se fizermos isso, colocaremos em risco todo o futuro (SASSAKI, 1999, p.59).

Para Netto (2003) a autonomia, a independência e os ganhos psicossociais são tão importantes, que ultrapassam em muito os ganhos de ordem biológica e econômica, obtidos através do trabalho.

Assim, o trabalho se faz necessário não apenas para manter a dignidade, mas para proporcionar-lhes uma fonte de renda. Ao ser remunerado, a pessoa portadora de deficiência adquire maior autonomia sobre a sua vida. No quadro a seguir é possível concluir que em 100% dos casos há uma melhoria das condições de vida da pessoa portadora de deficiência ao ingressar no mercado de trabalho. Concomitantemente, constata-se que o indivíduo conquista e/ou aumenta a sua capacidade de consumo: 67% confirmam que sempre há um aumento da capacidade de consumo, enquanto 33% acreditam que freqüentemente esta conquista acontece.

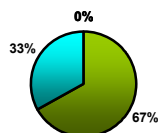
Profissionais Portadores de Deficiência

Benefícios obtidos pela PPD ao ingressar em uma empresa.

Melhoria das
Condições de Vida



Aumento da
Capacidade de Consumo



O trabalho para as pessoas portadoras de deficiência constitui uma fonte vital de sobrevivência, fortalecendo a possibilidade de inclusão social através do consumo e, desta forma, melhorando a sua condição de vida.

Assim, o direito ao trabalho é um dos mais importantes - se não o mais importante - dos direitos humanos, cujo valor social é inestimável. Mais uma vez é possível constatar que a inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho é uma prática que exige providências emergenciais.

5.3 ÉTICA EMPRESARIAL

Nestes tempos de globalização se faz necessário conhecer os princípios básicos que norteiam o desenvolvimento das empresas, aumentando a sua competitividade. As empresas que se preocupam com a ética e a responsabilidade social, e que conseguem transformar sua preocupação em práticas efetivas, mostram-se mais capazes de competir com o mercado.

Srouf (2000) caracteriza as empresas éticas como sendo aquelas que subordinam suas atividades e estratégias a uma prévia reflexão ética e agem de forma socialmente responsável. O autor destaca que a máxima da ética da convicção diz: "Cumpra suas obrigações" ou "siga suas prescrições" (p.51). Trata-se

de uma ética pautada por valores e normas previamente estabelecidos, cujo efeito primeiro consiste em moldar as ações que deverão ser praticadas. Já a máxima da ética da responsabilidade diz que somos responsáveis por aquilo que fazemos.

A ética empresarial está relacionada a reflexões ou indagações sobre costumes e morais, isto é, qual a moral vigente nas empresas. Muito têm a ganhar as empresas que institucionalizam orientações efetivamente partilhadas sobre os seus membros ou que convencionam valores que foram previamente negociados. As normas de comportamento derivam dessas providências. Portanto, a reflexão ética torna-se um instrumento de trabalho simbólico: intervém de maneira útil no *modus operandi* das empresas e contribui para moldar sua identidade corporativa (Srouf, 2000).

A ética empresarial, para Leisinger & Schmitt (2001), reflete sobre as normas e valores efetivamente dominantes em uma empresa. Em sentido amplo, ela baseia-se na idéia de um contrato social segundo o qual os membros se comportam de maneira harmoniosa, levando em conta os interesses dos outros. Na ética empresarial podemos considerar como desejáveis todas as condições que uma empresa possa criar para aumentar e não diminuir a vida das pessoas em todas as suas dimensões. Isto exigiria um etos empresarial que, sem considerar a rentabilidade, vise o lado humanitário, que diga sim à eficiência, mas inclua também a responsabilidade e o compromisso.

Atualmente, o comportamento ético por parte da empresa é esperado e exigido pela sociedade. O único lucro moralmente aceitável é aquele obtido com ética. Outras razões para a empresa ser ética são os custos menores, a possibilidade de avaliar com precisão o desempenho da sua estrutura, a legitimidade moral para exigir comportamento ético dos empregados, a geração de lucro livre de contingências, a obtenção de respeito dos parceiros comerciais, o cumprimento de dever inerente à responsabilidade social da organização (Moreira, 1999).

Para Moreira (1999), o Código de Ética é um padrão de conduta para pessoas com diferentes visões e experiências aplicadas a atividades empresariais complexas. Este código tem a missão de padronizar e formalizar o entendimento da organização empresarial em seus diversos relacionamentos e operações, evitando

que os julgamentos subjetivos deturpem, impeçam ou restrinjam a aplicação plena dos princípios. Este ainda pode servir como prova legal da intenção da empresa.

A maneira de fazer o Código ser cumprido consiste em estabelecer um Programa de Ética constituído por: treinamento de implantação e reciclagem (no mínimo anuais) dos conceitos constantes do Código; prática de um sistema de revisão e verificação do efetivo cumprimento; criação de um canal de comunicação destinado a receber e a processar relatos de pessoas (empregados ou não) sobre eventuais violações; tomada de atitudes corretivas ou punitivas em caso de constatação de violação; luta clara contra os concorrentes antiéticos, inclusive em juízo, se necessário, com divulgação interna das ações e resultados.

5.3.1 Moral & Valores

A moral, conforme Srour (2000), está relacionada a um sistema de normas que expressam valores, códigos formalizados, conjunto internamente coerente de princípios ou de propósitos socialmente validados, discursos que servem de modelo para as relações sociais e aos comportamentos dos agentes. As questões morais escondem-se em muitas decisões e ações do cotidiano empresarial, ainda que os dirigentes não tenham plena consciência disso. Cada vez mais, a imagem que as empresas gostariam de passar é a de serem, acima de tudo, empresas éticas.

Por moral podemos entender determinadas normas que orientam o comportamento prático (sobretudo para com o próximo, mas também com a natureza e para consigo mesmo). A moral orienta-se por valores: “as normas já pressupõem os valores (...), o que as normas exigem é que os valores sejam realizados” (LEISINGER & SCHIMITT, 2001, p. 18).

Portanto, para os autores Leisinger & Schimitt (2001), a moral empresarial é o conjunto de valores e normas vinculadas dentro de uma determinada empresa. Já os valores são algo que possuem unidade e perenidade; valores são as metas às quais a moral aspira – metas que conferem à moral um objetivo. Nas metas está

situada à exigência normativa, a partir da qual a moral experimenta sua justificação ou desqualificação – ou simplesmente, seu objetivo.

Para Vázquez (2001), o valor não é propriedade dos objetos em si, mas ele só atinge propriedade graças à sua relação com o homem, enquanto sujeito social. Apesar dos objetos também possuírem um valor em função de certas propriedades objetivas, é o homem –como ser histórico-social e a sua atividade prática– que cria os valores e os bens nos quais acreditam e seguem. Os valores são, portanto, criações humanas, e só existem e se realizam no homem e pelo homem.

Na atual conjuntura, com o mercado altamente competitivo e a crescente conscientização dos consumidores, as empresas tendem a assumir papel cada vez mais ético e socialmente responsável. Assim, cresce a necessidade de se criarem diferenciais. Todas as empresas tendem a oferecer bons produtos e preços competitivos, o diferencial pode estar na conscientização de suas obrigações sociais que, para este estudo, trata-se da inclusão de pessoas portadoras de deficiência em seu quadro funcional. A aceitação destas pessoas deve integrar o *hall* de valores que a empresa prima, exigindo de todos os colaboradores que disseminem o conceito de inclusão social e respeito mútuo e, em última instância, agregar valor ao produto.

5.3.2 Marketing Social

É muito comum as pessoas confundirem a real essência do marketing como uma expressão qualquer, relacionando-o exclusivamente com propaganda ou venda. Cobra (1993, p. 24) esclarece que o marketing é mais do que propaganda ou venda, simplesmente:

O marketing, ao integrar forças para colocar o produto certo no local certo, é mais do que um exercício de negociação entre produtores e distribuidores. É, sobretudo, uma filosofia de trabalho, em que todos na organização devem pensar e agir sob a égide do marketing.

El-Check (1991) afirma que o marketing é a ciência que trata do conjunto de atividades voltadas para a satisfação das necessidades e desejos dos consumidores, sejam eles indústrias ou pessoas. Trata-se do processo de inteligência dentro da empresa; na função básica de preparação das estratégias de condução dos negócios. De acordo com Cobra (1986), marketing é uma expressão anglo-saxônica derivada da palavra *mercari*, do latim, que significa comércio, ou ato de mercar, comercializar ou transacionar.

Um meio de a organização melhorar o seu conceito diante do consumidor e da sociedade é a prática do marketing social. Conforme afirmam Kotler e Armstrong (1999, p. 175): “A oferta de uma empresa ou de um mercado pode ser diferenciada por suas linhas de produtos, serviços, funcionários ou imagem”. Sobre essa questão de diferenciação de imagem, os autores afirmam que ela pode ser fortalecida de três formas: pelo reforço da marca, pela criação de símbolos fortes e pelo apoio a eventos sociais.

Os autores Kotler e Armstrong (1999) complementam que uma nova tendência está se estabelecendo, via de regra, os consumidores escolhem produtos que lhes proporcionam maior valor agregado. Esse valor agregado identifica-se pela prática de ações sociais desenvolvidas pelas organizações que surgem, de acordo com Melo Neto e Froes (2001, p.12), “como um novo campo de oportunidades onde elas poderão obter mais competitividade”.

Estudado sob o aspecto de filosofia de administração de marketing, Kotler e Armstrong (1999, p.16) intitulam de marketing social (societal ou societário) “uma extensão do conceito de marketing, enfatizando que a companhia deve buscar gerar boa vontade do cliente, mas também desenvolver bem-estar social, a longo prazo”. O grande desafio, afirmam os autores, é que a organização consiga, quando da tomada de decisões, levar em consideração desejos e interesses do cliente e da sociedade.

De acordo com Kotler (2000, p. 24): “O marketing lida com a identificação e o atendimento das necessidades humanas e sociais”. Conforme o autor, há inúmeras formas de definição do marketing, ora com caráter social (envolvendo a questão de valor dos consumidores), ora com caráter gerencial (envolvendo a viabilidade administrativa dessa função). Enquanto pela visão tradicional do

marketing o gestor deve buscar satisfazer as necessidades e os desejos dos clientes de maneira superior à de seus concorrentes, a orientação para o marketing social:

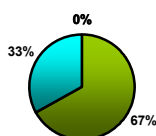
(...) sustenta que a tarefa da organização é determinar as necessidades, os desejos e os interesses dos mercados-alvo e fornecer as satisfações desejadas mais eficaz e eficientemente do que a concorrência, de uma maneira que preserve ou melhore o bem-estar do consumidor e da sociedade (KOTLER, 2000, p.47).

No caso das empresas pesquisadas, identificou-se que existe uma melhoria da imagem por parte dos colaboradores e maior visibilidade da marca por parte dos clientes, ao incluírem pessoas com deficiência em seu quadro funcional. Assim, o marketing social cumpre o seu dever de duas formas: interna - promovendo uma melhor qualidade de vida dos colaboradores e da comunidade em geral; e externa – proporcionando satisfação aos consumidores. Conforme demonstrado no gráfico abaixo, estes benefícios obtidos pela empresa ao incluir pessoas portadoras de deficiência em seu quadro funcional variaram entre freqüentemente e sempre.

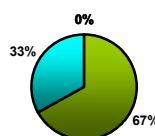
Empresas x Profissionais Portadores de Deficiência

Benefícios obtidos pela empresa ao contratar um profissional com deficiência.

Melhoria da imagem por parte dos colaboradores



Melhoria da visibilidade da marca

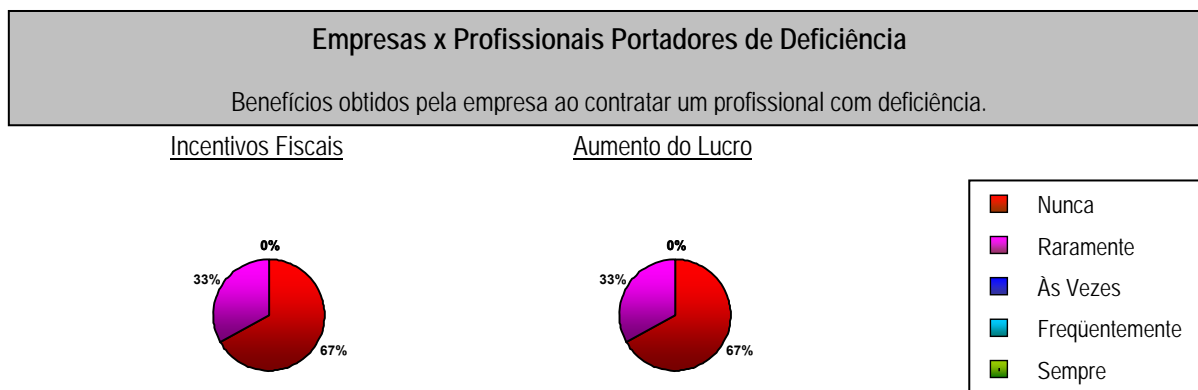


Maior satisfação dos colaboradores



Cobra (1993), outro estudioso do assunto, apresenta outra função do marketing social. Assim como os demais autores, considera que o papel do marketing consiste em identificar necessidades não satisfeitas, utilizando-se, para tanto, de estudos mercadológicos e de monitoração dos ambientes externo e interno. No entanto, o autor acrescenta que o marketing social, além de se preocupar com a satisfação dos consumidores, deve também proporcionar resultados positivos aos acionistas, bem como promover a melhoria da qualidade de vida das pessoas e da comunidade em geral.

Ainda que o marketing social preveja aumento da lucratividade para os acionistas, na prática tende a não se identificar este benefício. As empresas pesquisadas revelam que nunca ou raramente recebem algum tipo de benefício por empregar portadores de deficiência. Como demonstrado a seguir, 67% nunca receberam incentivos fiscais por parte de entidades estaduais ou federais, assim como 67% nunca identificaram um aumento do lucro de seu negócio ao incorporar em seu quadro funcional pessoas portadoras de deficiência.



Assim, conforme visto anteriormente, o marketing social promove uma melhor qualidade de vida aos colaboradores e a comunidade em geral e proporciona satisfação aos consumidores, cumprindo parcialmente seu papel. Nota-se, todavia, ausência de efeitos quanto à rentabilidade da organização, seja através de incentivos fiscais ou aumento da lucratividade.

5.3.3 Competitividade & Negócios

A busca constante de competitividade por parte das empresas tornou-se crucial para sua sobrevivência. Sabe-se que a literatura internacional diverge sobre os meios de se medir a competitividade. Para os autores Buckley, Pass e Prescott (1988), o estudo da competitividade pode ocorrer em quatro diferentes níveis: ao nível da nação, da indústria (setor), da firma (empresa) ou do produto.

Para Barbosa (1996), a competitividade é mais bem estudada ao nível da empresa. Em sua tese, o autor apresenta uma definição de competitividade ao nível da firma, extraída do “Report from the Select Committee of the House of Lords on Overseas Trade” (1985, *apud* Barbosa, 1996):

Uma firma é competitiva se ela pode produzir produtos e serviços de qualidade superior e custos mais baixos que seus concorrentes locais e internacionais. Competitividade é sinônimo de uma performance lucrativa de longo prazo de uma empresa e sua habilidade de compensar seus empregados e fornecer retornos superiores a seus acionistas.

Esta definição demonstra medidas qualitativas que devem ser levadas em consideração para a medição da competitividade ao nível da empresa. Buckley, Pass e Prescott (1988) estabelecem três categorias onde as medidas de competitividade são classificadas:

- a) Medidas de *Performance* ao nível da empresa: fatia de mercado de exportações, dependência de exportações, crescimento das exportações, lucratividade.
- b) Medidas de Potencial (competitividade/produtividade) ao nível da empresa: competitividade dos custos, produtividade, competitividade dos preços, indicadores tecnológicos.
- c) Medidas de Processos Administrativos (*Management*) ao nível da empresa: competitividade dos custos, comprometimento para negócios internacionais, atitudes de marketing, relações gerenciais, proximidade aos clientes, economias de escala e de escopo.

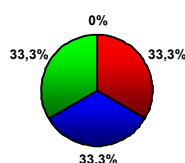
Assim, podemos perceber que são muitas as facetas da competitividade empresarial, não existindo uma medida única para mensurá-la. Os autores referidos mostram a importância dos três grupos acima, bem como o forte inter-relacionamento existente entre eles.

No tocante a oportunidade de negócios e incremento da competitividade, os dados da pesquisa foram bastante heterogêneos: 33% das empresas pesquisadas acreditam que nunca há aumento de oportunidades em função da contratação de PPDS e 33% acredita que sempre há maiores chances de efetuar novos negócios por possuir funcionários com deficiência e, conseqüentemente, aumentar a competitividade. O restante, 33%, se manifestou indiferente ao revelar que às vezes pode surgir um incremento em seus negócios e melhorar a competitividade ao divulgar, para o mercado, que estão admitindo em seu quadro funcional pessoas portadoras de deficiência.

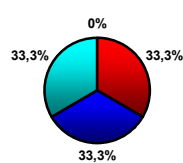
Empresas x Profissionais Portadores de Deficiência

Benefícios obtidos pela empresa ao contratar um profissional com deficiência.

Aumento das oportunidades
de Negócio



Incremento
da Competitividade



A diversidade de percepções apresentadas pelas empresas reforça a insipiência sobre o assunto. Abordagens relativas à inclusão de PPDS no mercado de trabalho, de resultado fácil e em curto-prazo, podem revelar-se insignificantes ou desastrosas. O objetivo maior deve ser a diminuição de concepções assistencialistas, evoluindo o processo de inclusão em longo-prazo, tanto para a política de responsabilidade social quanto de lucratividade e competitividade do negócio.

Portanto, a inclusão de PPDS pode resultar numa importante parada para reposicionamento das próprias estratégias da organização e de seu processo de trabalho. Inserir pessoas com deficiência em seu quadro funcional parece causar impacto sobre as pessoas, a organização e a sociedade. Essa nova tendência de gestão empresarial, em apresentar uma boa imagem perante a sociedade em geral, está se transformando em um “produto”. A nova visão empresarial de que a organização faz parte da sociedade na qual está inserida deve ser entendida como um sistema interligado, o qual influencia e recebe influências. A empresa se utiliza de recursos humanos - mão-de-obra -, que constituem a sociedade, e de recursos naturais do qual se extrai a matéria-prima para o processo produtivo, devendo adquirir responsabilidade sobre ambos.

5.4 INCLUSÃO DE PPDS: DESAFIO PARA A SOCIEDADE

Recentemente, os consumidores têm despertado para a valorização das empresas socialmente responsáveis e para a desvalorização daquelas que não têm essa mesma preocupação. No entanto, a concepção de Responsabilidade Social ainda não se faz clara para todos. Nesse sentido, a conscientização do empresariado é o “primeiro passo” a caminho da responsabilidade social. Assim, a inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho torna-se um desafio para a sociedade em geral.

Para autores como Guimarães (2002), Tanaka & Manzini (2005) e Voltolini (2007), a dificuldade de participação da pessoa deficiente no mercado de trabalho não decorre da falta de leis e de fiscalização - uma vez que o Brasil possui um dos códigos legais mais avançados do mundo na garantia dos direitos das PPDS, e leis que asseguram o direito de trabalho ao deficiente – mas da carência de ações e recursos que viabilizem a concretização daquilo que é preconizado dentro dos dispositivos legais.

Mendonça (2007) afirma que:

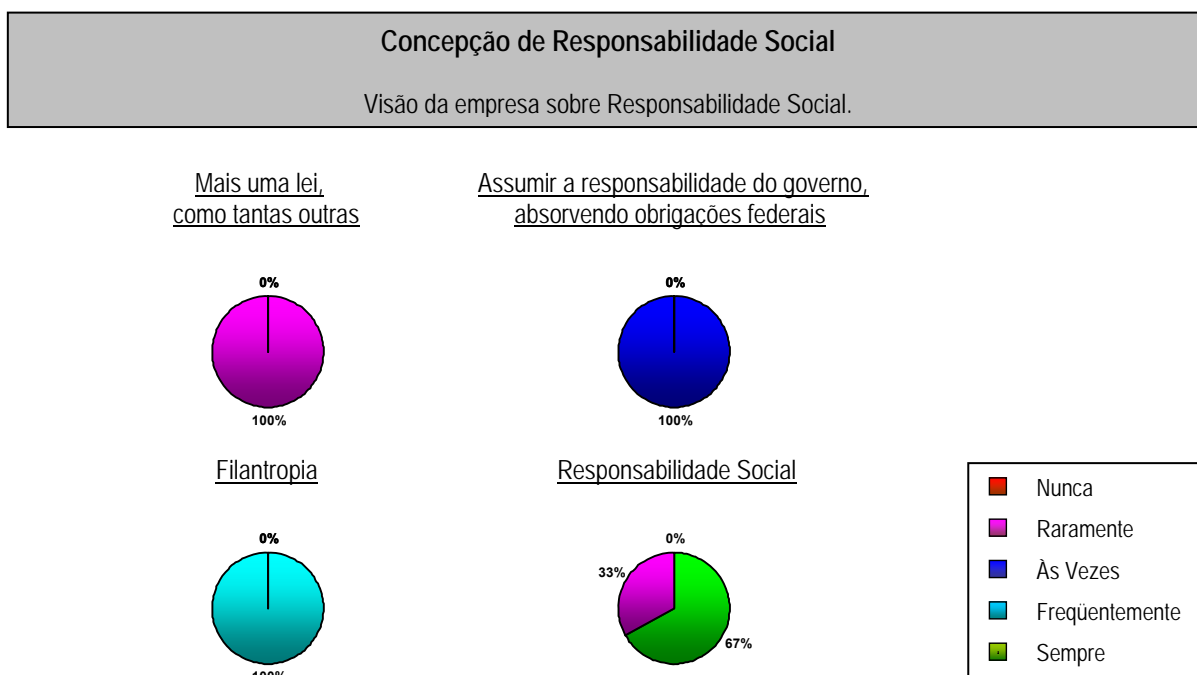
O entrave dos trabalhos de inclusão social das pessoas com deficiência, não reside na ausência de dispositivos legais que promovam essa garantia. Legislação protetiva tem-se em abundância, e do mais alto refinamento, digno dos países de primeiro mundo. O que falta, é integrar os tais mandamentos ao dia-a-dia da sociedade brasileira, transmudando o que hoje constitui obrigação, em satisfação de integrar um cidadão impedido de exercer sua cidadania plena, ao convívio social sadio e produtivo, sem que com isso se lhe esteja concedendo uma graça, por simpatia ou piedade, mas promovendo justiça (MENDONÇA, 2007, p.5).

Tanaka e Manzini (2005) expõem que a maior dificuldade encontrada atualmente é a escassa literatura científica brasileira que visa a conhecer o trabalho da PPD sob a ótica dos empregadores. Assim, conhecer a visão que o empresário tem sobre o trabalho da pessoa com deficiência também deve fazer parte do processo de compreensão das dificuldades que essa população enfrenta para ocupar um espaço no mercado de trabalho, já que, por força da lei, ele acaba sendo obrigado a reservar-lhe um percentual de vagas.

Para Voltolini (2007), consultor especializado em Terceiro Setor e Responsabilidade Social, são dois os desafios atuais relacionados à inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho. O primeiro é desenvolver estratégias de capacitação tornando-os profissionais integrados às necessidades das empresas. O segundo desafio é, sem dúvida, assegurar que a lei seja plenamente cumprida.

Voltoline (2007) manifesta sua preocupação maior com o cumprimento da legislação de cotas para deficientes. O Brasil, segundo o autor, é um país conhecido, perversa e cinicamente, por ter “leis que pegam e leis que não pegam”. Apesar da existência da lei, aos poucos, a prática tende a ganhar consistência e a se tornar uma convicção comum. Empresas mais sérias, que têm na responsabilidade social empresarial um conceito de atuação colado à sua cultura e à sua estratégia de negócio, sabem que o respeito à diversidade humaniza o ambiente de trabalho, melhora relações interpessoais, gera sentimento de orgulho entre os funcionários, ajuda a atrair e reter talentos e produz valor para a reputação na medida em que tende a ser percebida, com simpatia, pelo consumidor mais crítico.

Então, reforça-se a idéia da prática de Responsabilidade Social através da inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho. No entanto, percebe-se que a evolução da Filantropia para a Responsabilidade Social nos proporciona um período de transição em que estas concepções distintas parecem não estar claras para as empresas pesquisadas. Naturalmente, toda a mudança vem acompanhada de incertezas, e a Responsabilidade Social parece não estar sendo compreendida em sua plenitude. Ainda que a maioria (67%) das empresas identifique que a inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho é compreendida como uma prática de Responsabilidade Social; 33% raramente conseguem visualizar o conceito de Responsabilidade Social nesta prática. O gráfico a seguir traduz a concepção de Responsabilidade Social, conforme as empresas pesquisadas:



Em 100% dos casos, raramente se identifica a Responsabilidade Social, através da obrigatoriedade de inclusão de pessoas portadoras de deficiência, como “mais uma lei”. Desta forma podemos prever que se inicia um processo de conscientização, pois, ainda que a lei exista, ela parece estar sendo interpretada como uma “necessidade da sociedade”, demonstrando o cunho social.

No entanto, 100% das empresas acredita que às vezes assumem o papel do governo ao cumprirem as cotas para PPDS, absorvendo obrigações estatais. Por este viés, podemos concluir que as empresas não absorveram plenamente o seu compromisso e comprometimento com a sociedade, ainda que recebam estas pessoas portadoras de deficiência em seu ambiente institucional.

Os resultados indicam que as empresas pesquisadas confundem Responsabilidade Social com Filantropia. Em 100% dos casos, as empresas assinalaram que, freqüentemente, vêem a Responsabilidade Social como sendo uma ação externa, que tem como beneficiária a comunidade. Neste sentido, percebe-se a tênue diferenciação que normalmente não é reconhecida pelas organizações em geral.

Cabe aqui reforçarmos o real sentido e concepção da Responsabilidade Social, visto como uma forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente).

Neste caso, a responsabilidade social está sendo praticada através da inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho. Por vezes, a necessidade de sobrevivência faz com que as empresas empreguem as PPDS unicamente para preencher as cotas, cumprindo a lei. No entanto, percebe-se que esta prática mecanicista não parece ter futuro promissor.

Cada vez mais, deve ser percebida e difundida pelos dirigentes a mentalidade de que a empresa tende a ver o lucro como um meio para se atingir um desenvolvimento sustentável, capaz de garantir as necessidades das gerações futuras. Assim, o grande desafio é conscientizar o empresariado de seu papel junto à sociedade, tornando a contratação de pessoas deficientes um processo natural e independentemente da obrigatoriedade imposta pela legislação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mundo globalizado e o contínuo avanço da tecnologia nos permitem atuar em sociedade, independentemente de nossa constituição física ou de nosso aparato sensorial. A sociedade contemporânea complexa coloca o paradoxo do uno e do múltiplo, incentivando-nos a refletir sobre nossas ações no sentido da inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho.

Ao analisarmos o mundo global, é possível identificar que a distância não parece importar muito, perdendo o seu sentido delimitador. O espaço físico parece ter sido anulado, negado, deixando de ser um obstáculo, bastando uma fração de segundo para conquistá-lo. Grandes e importantes inovações tecnológicas foram implementadas em nível mundial, fundamentadas num novo modelo de organização social e industrial, baseada em tecnologia flexível, microeletrônica associada à informática e microbiologia. O novo paradigma tecnológico gera sensível impacto na sociedade e nas organizações em geral. Percebe-se que as formas de trabalho modificam-se e as empresas, na tentativa de continuar competindo num cenário globalizado, precisam adequar-se às novas exigências do mercado.

Sob esta ótica, o papel assumido pelo trabalho amplia-se devido ao aumento do desemprego, uma vez que pressupõe a articulação entre várias esferas e na direção e organização da vida social. Assim, apesar das crescentes discussões e das novas ferramentas trazidas pela revolução digital, a inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mundo do trabalho ainda permanece restrita.

O indivíduo parece estar imerso em um mundo globalizado onde as transformações são cada vez mais instantâneas e efêmeras, instaurando incertezas e inseguranças. O universo produtivo, por sua vez, tende a privilegiar a categoria indivíduo em detrimento à sociedade. O conceito tradicional de trabalho, no qual o indivíduo é avaliado através de sua produção mensurável, como mercadoria, vem sendo questionado. As atribuições individuais das pessoas passam a ter maior valor do que o processo de produção em si. O que conta são as qualidades de

comportamento, as qualidades expressivas e imaginativas, o envolvimento pessoal na tarefa a desenvolver.

Assim, é possível constatar que o novo paradigma tecnológico pode oportunizar a inclusão econômica e educacional de pessoas com deficiência, uma vez que facilita, por exemplo, a promoção de cursos à distância. Desta forma, é possível mudar a relação de dependência do deficiente com o ensino formal, facilitando sua entrada ou recolocação no mercado de trabalho.

Embora a inovação tecnológica promova facilidades para a inclusão de pessoas portadoras com deficiência no mercado de trabalho, se faz necessário existir uma política específica que exija mobilidade social. As leis visam contemplar os procedimentos e processos para a adequada contratação de pessoas portadoras de deficiência, nos setores público e privado do Brasil.

Desta forma, atualmente os cenários sociais e econômicos têm sido analisados, revelando uma nova postura das empresas quanto ao campo social. As organizações são consideradas o meio mais importante de desenvolvimento econômico, conseqüentemente são consideradas as maiores responsáveis pela resolução dos problemas sociais, neste caso, a falta de emprego.

Assim, a responsabilidade social tem sido alvo de muitas análises no mundo dos negócios. A visão de somente gerar lucros aos acionistas está sendo indagada, por ser percebido que uma empresa é formada por pessoas com diferentes interesses e necessidades, e que estas devem ser ouvidas e atendidas. A gestão do trabalho tem relevância social, engloba a visão do empregado e da sociedade quanto à imagem da empresa. As organizações devem manter o equilíbrio entre a vida pessoal do funcionário e a vida no trabalho. Devem ir além das suas obrigações legais e dos direitos trabalhistas, devem considerar a responsabilidade social como sendo um pressuposto indispensável para o desenvolvimento dos indivíduos.

Tal situação reforça a idéia de que o trabalho, através da conscientização do empresariado, auxilia na manutenção da ordem social vigente. Isto quer dizer que existem possibilidades do trabalho possibilitar o acesso da grande massa de pessoas portadoras de deficiência a ter oportunidade de serem incluídas na dinâmica social. Trabalhar, então, tem o significado de garantir as condições

objetivas e subjetivas para a manutenção e o desenvolvimento da existência do homem.

No sistema produtivo capitalista, entretanto, o trabalho das máquinas significa sempre desemprego. Tal processo é irreversível, uma vez que os investimentos se orientam em busca de mais tecnologia, maior qualificação do trabalhador e não na ampliação/criação de mais vagas e frentes de trabalho, o que coloca definitivamente grande parte da sociedade em um mundo de não trabalho. Esta realidade, imposta pelas Novas Tecnologias de Informação, da mesma forma que desemprega, gera novas formas de trabalho, amplia o acesso imediato e gratuito às informações; oportunizando a inclusão social e o pleno exercício da cidadania.

A evolução tecnológica, com a aplicação de novos materiais, com o uso da biotecnologia e principalmente com a convergência tecnológica entre a informática e telecomunicações, impôs desafios à sociedade quanto à inclusão de pessoas portadoras de deficiência, na qual esta parcela representativa da população precisa cada vez mais ser integrada aos serviços essenciais de saúde, educação, segurança e trabalho.

A Constituição brasileira ocupa-se, reiteradas vezes, em tutelar as pessoas portadoras de deficiência. Entretanto, concluímos que o mero cumprimento da lei, por intermédio da fiscalização e da punição, não basta para atingir o seu real propósito: o direito ao trabalho e, à própria dignidade humana.

Cabe aqui expormos e refletirmos sobre uma dificuldade encontrada no desenvolver deste trabalho. Nos contatos iniciais realizados com as empresa, as pessoas responsáveis pelo setor de Recursos Humanos se mostraram muito receptivas e solidárias a temática desta pesquisa. No entanto, as resistências foram surgindo durante a coleta de dados. Todas as empresas questionaram, diversas vezes, sobre a utilização dos dados referente ao nº de funcionários portadores de deficiência que compunham os seus quadros funcionais. Identificou-se uma excessiva preocupação com a possibilidade de estarem sendo auditados pela DRT. Esclarecidos os objetivos do trabalho e amenizados os sentimentos persecutórios, ainda assim, uma das empresa que compunha o perfil da amostra não quis participar da pesquisa.

Assim, constatamos que o empresariado está absorvendo uma nova mentalidade, ainda que com muitas dúvidas e receios quanto ao real propósito da Lei de Cotas. O compromisso assumido pela organização deve ser para com a sociedade e não para com a DRT. Concluimos que somente o encontro da Lei de Cotas com a gestão de Responsabilidade Social é capaz de fornecer condições ao exercício dos direitos individuais e sociais da pessoa portadora de deficiência e sua efetiva inclusão social.

Neste momento em que a sociedade se encontra, o aparato legal existente na Constituição Federal concede amparo de muita valia, mas não deve de forma alguma ser interpretado como tratamento desigual ou especial, e sim como instrumento de inserção e integração da pessoa portadora de deficiência na sociedade. Os direitos das pessoas deficientes são exatamente os mesmos dos demais cidadãos. No entanto, para que os deficientes encontrem condições de exercerem seus direitos, torna-se indispensável a adoção de medidas específicas, voltadas a tratá-los de forma desigual, mas na exata medida de suas desigualdades, restabelecendo, assim, a igualdade substancial.

O exercício destes direitos deve ser garantido de forma integrada aos demais cidadãos. Soluções segregadoras estão sendo cada vez mais repudiadas, como no caso do nosso sistema educacional. A busca de um novo modelo demonstra não ser mais possível tolerar que a solução para a questão resida em uma espécie de *apartheid*, quando as eventuais diferenças entre seres humanos devem ser sempre, muito bem-vinda.

É sabido que o nosso país apresenta altos índices de repetência, abandono e evasão escolar. Tratando-se de pessoas portadoras de deficiência, é fácil concluir que as dificuldades tornam-se maiores em função da discriminação e despreparo dos professores. Assim, a pesquisa verificou que se faz necessário flexibilizar o grau de qualificação exigido pelas empresas ao preencher uma vaga com portador de deficiência, sendo raramente exigidos capacitação técnica ou curso universitário.

Da mesma forma que a escolaridade, a experiência profissional e a entrevista com a supervisão são requisitos muito importantes, e sempre exigidos pelas empresas nos processos seletivos. Evidencia-se que o desemprego é reproblemático ao se tratar de profissionais com algum tipo de deficiência, pois as

oportunidades são escassas e os profissionais não preenchem adequadamente o perfil das vagas. Para captar estes profissionais, verificou-se que as empresas utilizam-se de todos os recursos possíveis; desde o banco de dados da própria empresa, divulgação em instituições que atendem este público, indicações de funcionários e até anúncios em jornais.

Acreditamos que muito da dificuldade em captar esta mão-de-obra “especial” está no preconceito da própria instituição em relação à sua capacidade contributiva. Este preconceito está relacionado ao desconhecimento por parte não só do empresariado, mas também de gerentes, supervisores e funcionários, acerca das reais potencialidades e da capacidade de inserirem a pessoa portadora de deficiência como agente ativo do processo produtivo. Os resultados mostram que há resistência maior por parte dos supervisores do que pelos colegas de trabalho em aceitar uma pessoa portadora de deficiência em sua equipe.

Outra dificuldade identificada no processo de recrutamento e seleção, ou quando um portador de deficiência integra o quadro funcional, é a comunicação, tornando-se um desafio a ser superado por toda a organização.

Além, diluídas as “barreiras invisíveis”, tais como o preconceito e o medo, faz-se imprescindível que o acesso à empresa e ao posto de trabalho receba as adaptações necessárias para o efetivo exercício da função. Assim, as barreiras arquitetônicas devem ser eliminadas; sejam elas públicas ou privadas.

Neste estudo foi possível constatar-se que nenhuma das empresas pesquisadas agiu no sentido de dirimir as dificuldades de locomoção, ou investiu em adaptações para receber adequadamente, em seu ambiente organizacional, funcionários com algum tipo de deficiência.

Ainda que nem todas as modificações previstas em lei sejam necessárias para propiciar um ambiente acessível, não podemos acreditar que nenhuma delas se faz necessária, visto que as empresas possuem, no mínimo, 10 pessoas com algum tipo de deficiência, não é possível que nenhuma modificação arquitetônica ou ergonômica tenha se feito necessária.

No entanto, neste primeiro momento, o mais importante é a inserção da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho, viabilizando seu processo

de integração na sociedade. A cultura inclusiva das organizações foi identificada através das diversas ações realizadas pela empresa, divulgando valores e crenças de inclusão social a todos os níveis hierárquicos.

As iniciativas visando à inclusão de pessoa portadora de deficiência foram realizadas em absoluto pelas empresas pesquisadas, desde a criação de um comitê, para estruturar um Programa de Inclusão que sensibilize os funcionários, até qualificação e treinamento para os Supervisores e Gerentes. Esta sistemática de trabalho, formada pelos próprios funcionários da empresa para disseminar conhecimento sobre pessoas portadoras de deficiência, tornando-os parte do processo, tende a ser muito eficaz e a aumentar a probabilidade de sucesso do programa.

O processo de adaptação da cultura organizacional às peculiaridades das pessoas portadoras de deficiência tende a ser lento, porém contínuo. Esta dinâmica pressupõe uma série mudanças, não apenas no espaço físico, mas nos valores e na cultura organizacional. Substituir conceitos equivocados não é tarefa fácil. O preconceito que existe na sociedade em relação aos portadores de deficiência foi introjetado ao longo de muitos anos e, por vezes, encontra reforço nos próprios deficientes, talvez acostumados, com o passar do tempo, com a idéia de serem contraproducentes.

Nossa sociedade ainda permanece amarrada à concepção funcionalista de corpo perfeito e bem estruturado. No entanto, percebemos que a realidade exige que amadureçamos no sentido de identificar no portador de deficiência nada mais que uma pessoa comum, com potencialidades e limitações. Neste sentido, identificamos que o empresariado já reconhece no portador de deficiência características laborais positivas, classificando-os como profissionais assíduos, pontuais, dedicados e comprometidos. Além disso, tendem a ser extremamente eficientes no cumprimento de prazos.

Atestada a capacidade laboral, concluímos também que as pessoas com deficiência são excelentes colegas de trabalho, pois tendem a apresentar uma forte interação com a equipe na qual está inserida.

A batalha para ingressar no mercado de trabalho, igualando-se aos demais cidadãos, já está acontecendo. A sociedade e o governo estão mobilizados para superar a questão da falta de aprendizagem e capacitação. Este trabalho apresentou algumas entidades responsáveis por qualificar os portadores de deficiência, facilitando a inclusão no mercado de trabalho. Cabe salientar que o próprio governo apresenta uma ação alternativa para desenvolvê-los. É sugerido que as empresas utilizem-se das cotas de Menor Aprendiz para preenchê-las com pessoas portadoras de deficiência. Ao mesmo tempo em que cumpre a legislação vigente sobre os aprendizes, qualifica e habilita previamente o portador de deficiência – futuro funcionário.

É certo que, através do trabalho, as pessoas portadoras de deficiência podem demonstrar suas potencialidades, capacidades e competências. Desta forma, concluímos ser possível resgatar a dignidade e a auto-estima através da interação e da relação com os outros. O ambiente organizacional contribui no sentido de possibilitar a criação da cidadania organizacional, pois é através da troca social entre o empregado e a organização que criamos vínculos afetivos, sejam eles positivos ou negativos.

Assim, o trabalho constitui uma fonte vital de sobrevivência desenvolvendo as dimensões biopsicosociais dos seres humanos, independentemente de ser ou não deficiente. Com esta pesquisa, foi possível constatar que os empresários reconhecem a importância do trabalho na construção de uma vida mais independente e autônoma para as pessoas portadoras de deficiência. Visto como um benefício, o trabalho tende a contribuir para seu sustento, melhorando as condições de vida e aumentando a capacidade de consumo.

Em contrapartida, verificamos que oferecer oportunidade para que as pessoas portadoras de deficiência façam parte do quadro funcional pode ser positivo para as empresas, fortalecendo a marca. Acredito que a relação que se estabelece entre a organização, a pessoa portadora de deficiência e o mercado é muito sadia, pois todos ganham. Estabelece-se um contrato, nem tão implícito, onde a troca e a harmonia prevalecem. O marketing social é um exemplo de que esta dinâmica funciona.

Em cenários de recessão e dificuldade de expansão dos negócios, a inclusão dos portadores de deficiências pode ser uma estratégia interessante para os acionistas. No entanto, do ponto de vista negocial, essa prática não deve reforçar a idéia assistencialista, mas sim na construção de uma postura efetivamente ética e sustentável no longo-prazo.

Buscando reforçar e incentivar a contratação de pessoas portadoras de deficiência, ao invés das multas aplicadas no descumprimento da lei, fica a sugestão da criação, de parte do estado, de um “benefício” para as empresas que cumprem sua obrigação. Além do reconhecimento, o incentivo fiscal diminuiria os custos embutidos no processo; refletindo diretamente na lucratividade da empresa.

No que tange o aumento da oportunidade de negócios e o incremento da competitividade, os resultados foram diversos. No entanto, acreditamos que quando uma empresa estabelece uma relação para com a sociedade, executando ações alinhadas ao planejamento estratégico, trata-se de Responsabilidade Social. Este processo, com o qual o corpo gerencial está envolvido, gera motivação nas pessoas e, conseqüentemente, aumento da produtividade.

Por fim, a prática de Responsabilidade Social através da inclusão de pessoas portadoras de deficiência não deve ser considerada um ato de filantropia ou a imposição de mais uma lei. Acreditamos que, ao fazerem parte do quadro funcional, as pessoas deficientes devem ser vistas, principalmente, como um fator que agrega valor nas relações de trabalho. O que deve ser valorizado é basicamente o ser humano na sua mais simples concepção, repleto de anseios, desejos e, também, angústias. Queremos crer que as pessoas, a empresa e a sociedade têm feito uma leitura diferente do mundo, reconhecendo em cada ser vivo sua potencialidade.

REFERÊNCIAS

ADORNO, T. W.; HORKHEIMER, M. **Dialética do esclarecimento; fragmentos filosóficos**. Rio de Janeiro, Zahar. 1985. 254p.

A Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho. Brasília: MTE, SIT, DEFIT, 2007.

ALBRECHT, Karl. **O gerente e o estresse: faça o estresse trabalhar para você**. Rio de Janeiro: Jorhe Zahar Editor, 1990.

ALESSIO, Rosemeri. **Responsabilidade social das empresas no Brasil: reprodução de postura ou novos rumos?** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.

AMARAL, Lígia Assumpção. **Conhecendo a deficiência; em companhia de Hércules**. São Paulo, Robe. 1995. 205p. Série Encontros com a Psicologia.

_____. **Espelho convexo: o corpo desviante no imaginário coletivo, pela voz da literatura infanto-juvenil**. Tese de Doutorado, 1992, IP-USP. P. 60-75.

_____. **Mercado de trabalho e deficiência mental**. Revista brasileira de educação especial, São Paulo, vol.01, nº02, p.127-136, jan. 1994.

_____. **História da Exclusão: e de Inclusão?** – na rede pública. Educação Especial em debate. São Paulo: Conselho Regional de Psicologia, 1997.

AMIRALIAN, M. L. T. M.; PINTO, E. B.; GHIRARDI, M. I.; LICHITIG, I.; MASINI, E. S. F. & PASQUALIN, L. (2000). **Conceituando deficiência**. Revista Saúde Pública, nº. 34 (1), 97-3.

AMIRALIAN, M.L.T.M. **Informando sobre deficiências**. Pesquisa realizada no Laboratório Interunidades para o Estudo das Deficiências (LIDE), IPUSP, 2001.

AQUINO, Cleber Pinheiro de. **Administração de recursos humanos: uma introdução**. São Paulo: Atlas, 1992.

ARANHA, M. D. F. **Paradigmas da relação da sociedade com as pessoas com deficiência.** Revista do Ministério Público do Trabalho, 11 (21),5, 2001.

ARAUJO, L. A. D. **A proteção constitucional das pessoas portadoras de deficiência.** Brasília: Coordenadoria Nacional Para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE, 1994.

ASHLEY, Patrícia Almeida. **Ética e responsabilidade social nos negócios.** São Paulo: Saraiva, 2003.

BAKER, G. **Deuses e heróis.** O romance da mitologia grega. São Paulo. Brasiliense, 1973.

BANDEIRA, L. & BATISTA, A. S. **Preconceito e discriminação como expressões de violência.** Revista de Estudos Femininos [On-line], 10(1), 2002. Disponível em: www.scielo.com.br

BARBOSA, F. V. **Competitividade e performance de empresas.** Inglaterra: Aston University, 1996. (Tese, Doutorado em Ciências da Administração)

BATEMAN, Thomas S. e SNELL, Scott A. **Administração: vantagem competitiva.** São Paulo: Atlas, 1998.

BAUMAN, Zygmunt. **Globalização – as conseqüências humanas.** RJ: Editora Zahar, 1999.

_____. **Modernidade líquida.** RJ: Editora Zahar, 2001.

BEDIN, G. Antônio. **Estado, Cidadania e Globalização do Mundo: algumas reflexões e possíveis desdobramentos.** In: Odete Maria de Oliveira (Coord.). Relações Internacionais e Globalização: Grandes Desafios, Ed. Unijuí, Rio Grande do Sul, 1997.

BERSCH, R.; TONOLLI, J. C. **Introdução à Tecnologia Assistiva.** Disponível em: www.cedionline.com.br/ta.html. Acesso em: 15 de junho de 2006.

BIERNAT, M., VESCIO, T. K., THENO, S. A. & CRANDALL, C. S. **Values and prejudice: Toward understanding the impact of American values an outgroup attitudes.** Em C. Seligman, J. M. Olson & M. P. Sanna (Orgs.). The psychology of

values: The Ontario Symposium, vol. 8 (pp. 153-189). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associated, 1996.

BOTELHO, J.B. **Medicina e religião**: Conflito da competência. Manaus. Metro Cúbico, 1991.

BRANDEN, N. O que é auto-estima? In: CLARET, M. **O poder da auto-estima**. São Paulo, Coleção: O poder do poder. Ed. Martin Claret Ltda, 1995. cap. 1, p. 9-20.

BRASIL, Constituição. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

BREYER, Hugo Otto. **A Educação Inclusiva**: incompletudes escolares e perspectivas de ação. Cadernos de Educação Especial, Santa Maria: nº22, p. 33-44, 2003.

BRIDGES, William. Conduzindo a organização sem cargos. In: **O líder do futuro**. Org. por The Peter F. Drucker Foundation. 3ª ed. São Paulo : Futura, 1997. p. 37 -43.

BROWN, R. (1995). **Prejudice**: Its social psychology. Oxford: Blackwell.

BUCKLEY, P. J., PASS, C. L., PRESCOTT, K. **Measures of international competitiveness**: a critical survey. Journal of Marketing Management, Inglaterra, v.4, nº2, p.175-200, 1988.

BUSATTO, César. **Responsabilidade social**: revolução do nosso tempo. Porto Alegre: Corag, 2001.

CARMO, Apolonio A. do. **Estigma, corpo e 'eficiência'**. Revista Brasileira de Ciências do Esporte, nº3, Uberlândia, UFU, Maio 1988, vol. 9, p. 5-8.

CARRANO, Paulo César Rodríguez. **Juventudes: as identidades são múltiplas**. Movimento: Revista da Faculdade de Educação da UFF. RJ: DP&A Editora, nº1, maio, p. 11-27, 2000.

CARROLO, Carlos. Formação e identidade profissional dos professores. In: ESTRELA, Maria Teresa (org). **Viver e construir a profissão**. Porto: Porto Editora, 1997. p.22-50.

CASTELLS, Manuel. **Sociedade em Rede** São Paulo: Paz e Terra, 3ª ed., 2000.

_____. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário** (p.50-85). Petrópolis: Vozes, 1998.

CATANI, Afrânio Mendes & OLIVEIRA Romualdo Portela de (Orgs.) **Reformas educacionais em Portugal e no Brasil**. Belo Horizonte: Autêntica, 2000.

CATTANI, Antonio David (org.) **Trabalho e tecnologia** – dicionário crítico. PA: EDUFRGS. RJ: Vozes, 1997.

CAVALCANTI, R. **Preconceito, tolerância, radicalismo e discriminação**. 2002. Disponível em: <http://br.geocities.com/amigosdafamiliabr/preconceito.htm>.

CECCIM, R. B. **Exclusão e alteridade**: de uma nota de imprensa a uma nota sobre a deficiência mental. In Skliar (Org.). **Educação e exclusão: abordagens sócio-antropológicas em educação especial** (p.27-35). Porto Alegre: Mediação, 1997.

CERTO, Samuel C. **Administração Moderna**. Tradução Maria Lúcia G. L. Rosa, Ludmilla Teixeira Lima; Revisão técnica José Antônio Dermengi Rios. São Paulo: Prendice hall, 2003.

CHANLAT, Jean François. **O indivíduo na organização**. São Paulo: Atlas, 1992, vol.1.

CIAMPA, Antonio da Costa. **A estória do Severino e a história da Severino**. 3ª ed. São Paulo: Brasiliense, 1993

CLARK, A.; CLEMES, E.; BEAN, R. **Adolescentes seguros**: como aumentar a auto-estima dos jovens. São Paulo: Gente, 1995.

COBRA, M. **Marketing essencial**: conceitos, estratégias e controle. São Paulo: Atlas, 1986.

_____. **Marketing competitivo**. São Paulo: Atlas, 1993.

COHEN, Regina, **Estratégias para a Promoção dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência**. In **Direitos Humanos no Século XXI** (Instituto de

Pesquisa de Relações Internacionais/IPRI), Fundação Alexandre de Gusmão, Brasília, 1998.

COOK e HUSSEY. **Assistive Technologies: Principles and Practice**, Mosby-Year Book. Missouri, EUA, 1995.

COSTA, D. M. F. **Aspectos do preconceito étnico em relação ao negro: um estudo empírico no setor supermercadista de João Pessoa** (Dissertação de Mestrado). João Pessoa, PB: Universidade Federal da Paraíba – Departamento de Psicologia, 2001.

DAFT, Richard L. **Administração**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

DAVIES D. Roy.; SHACKLETON, V.J. **Psicologia e trabalho**. Rio de Janeiro: Zahar, 1977

DE BONO, Edward. **Criatividade levada a sério: como gerar idéias produtivas através do pensamento lateral**. Tradução Nivaldo Montingelli Jr. São Paulo: Pioneira, 1994.

DE CARLI, Ruvana. Mestrado em Comunicação e Informação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, UFRGS, Brasil. Título: **Deficiente versus pessoa portadora de deficiência: uma análise discursiva dos jornais Zero Hora e Correio do Povo**, Ano de Obtenção: 2004. Orientador: Márcia Benetti Machado.

DRUCKER, Peter F. **Fator humano e desempenho: O melhor de Peter F. Drucker**. São Paulo: Pioneira, 1981.

EISENBERGER, R., HUNTINGTON, R., HUTCHISON, S., & SOWA, D. (1986). **Perceived organizational support**. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.

EISENBERG, N. & STRAYER, J. (1987). Critical issues in the study of empathy. In N. Eisenberg & J. Strayer (Orgs.), **Empathy and its development**. (p. 3-13). Cambridge: Cambridge University Press.

EL-CHECK, R. **Marketing básico para pequenos e médios empresários**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1991.

ENRIQUEZ, Eugène. **O indivíduo preso na armadilha da estrutura estratégica.** RAE, São Paulo, vol. 37, n° 1, p. 18-29, jan./mar., 1997.

FERREIRA, A.B. **Novo dicionário da Língua Portuguesa.** Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986

FLEURY, Maria Tereza Leme. **Aprendendo a mudar - aprendendo a aprender.** Revista de Administração, São Paulo, v. 30, nº3, p. 5-11, jul. /set. 1995.

_____. **O desvendar a cultura de uma organização:** uma discussão metodológica. In: Fleury, M.T.L. e Freitas, R.M. *Cultura e poder nas organizações.* São Paulo: Atlas, 1996.

FOREST, M., & PEARPOINT, J. **Inclusão:** um panorama maior. In M. T. E. Mantoan, et al. *A integração de pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema* (p.138). São Paulo: Memnon, 1997.

FUNDICHELY, Q. M.; ZALDIVAR, R. I. Autoestima en el personal de enfermería. **Revista Enfermería,** Cuba, v. 15, nº 3, p.184-189, 1999.

GALLAR, M. - **Promoción de la salud y apoyo psicológico al paciente.** Paraninfo, Madrid, 1998.

GARCIA, Ademerval. **Responsabilidade social não é ajuda, é respeito.** Gazeta Mercantil. Interior Paulista. 23/11/1999.

GOFFMAN, E. **Estigma:** notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. 4ª ed. Rio de Janeiro, Zahar, 1982.

GOFFREDO, V. L. F. S. **Integração ou segregação?** Eis a questão! In M. T. E. Mantoan, et al. *A integração de pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema.* São Paulo: Memnon, 1997.

GORZ, André. O trabalho imaterial. In GORZ, André. **O imaterial** – conhecimento, valor e capital. SP: Editora AnnaBlume, 2005.

GOULDNER, A.W. **The norm of reciprocity:** a preliminary statement. *American Social Review,* v. 25, nº2, p. 161-178, 1960.

GUEDES, Rita de Cássia. **Responsabilidade social e cidadania empresariais: conceitos estratégicos para as empresas face à globalização.** Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo). São Paulo: PUC/SP, 2000. 170p.

GUÉRIN, F.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J.; KERGUELEN, A. **Comprender o trabalho para transforma-lo: A prática da Ergonomia.** 2ª ed. São Paulo: Edgard Blücher, 2001.

GUIMARÃES, Tânia Mafra (org.). **Educação inclusiva: construindo significados novos para a diversidade.** Belo Horizonte: Secretaria do Estado da Educação de MG, 2002.

HAMMER, Michael; CHAMPY, James. **Reengenharia: revolucionando a empresa em função dos clientes, da concorrência e das grandes mudanças da gerência.** Rio de Janeiro: Campus, 1995.

HOMER, P. M. & KAHLE, L. R. **A structural equation test of the value-attitude-behavior hierarchy.** Journal of Personality and Social Psychology, 54(4), 638-646, 1988.

HUGO, Victor. **O Corcunda de Notre Dame.** São Paulo: Scipione, 1997.

IANNI, O. **O príncipe eletrônico.** Revista Cultura Vozes, São Paulo, p. 05-29, 1999.

JORGE, Maria M. A. O impacto epistemológico das investigações sobre a "complexidade". In: **Sociologias.** Porto Alegre: UFRGS, ano 8, nº15, p.24-55, jan/jun, 2006.

JORGE NETO, Francisco Ferreira; CAVALCANTE, Jouberto de Quadros Pessoa. **Estudos Dirigidos – Direito do Trabalho.** São Paulo: LTr, 1999.

KOTLER, Philip & ARMSTONG, Gary. **Princípios de Marketing.** Rio de Janeiro: Editora LTC, 1999.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing.** 10ª. ed. Prentice Hall: 2000.

LEISINGER, K. M. & SCHMITT, K. **Ética empresarial: Responsabilidade global e gerenciamento moderno.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

LEITE, Luiz Mattana da Costa et al. **Consultoria em Gestão de Pessoas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

LÉVY, Pierre. Prólogo e Introdução. In **A Inteligência Coletiva**. SP: Editora Loyola, 1998.

MADER, G. **Integração da pessoa portadora de deficiência**: a vivência de um novo paradigma. In M.T.E. Mantoan, et al. **A integração de pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema** (p.20). São Paulo: Memnon, 1997.

MARQUES, Carlos Alberto. Implicações políticas da institucionalização da deficiência. In: **Educação & Sociedade**, v. 19, nº62, Campinas Abr. 1998.

_____. **A estrutura paralela do ensino especial**. Tribuna da Tarde. Juiz de Fora, 10 jul. 1992a, p. 4.

_____. **Deficiência visual**: Um desafio a ser pensado. **Integração**, nº8, Brasília: MEC, Jan./fev./mar. 1992b, v. 4, pp. 8-9.

MARTINS, S. M. F. C. **Deficiência física e mercado de trabalho**: o ponto de vista do trabalhador deficiente. **Consciência**, Palmar-Pr, v. 10, n.1, p. 55-70, jan./jun, 2002.

MATURANA, Humberto; VARELA, Francisco. **De máquinas e seres vivos**: autopoiese - a organização do vivo. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

MELO, Marlene Catarina de Oliveira Lopes. Estratégia do(s) empregado(s) no cotidiano das relações de trabalho: a construção do processo de auto-regulação. In: DAVEL, Eduardo Paes Barreto; VASCONCELLOS, João Gulaberto Moreira de (Org.). **Recursos humanos e subjetividade**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

MELO NETO, Francisco Paulo de e FROÉS César. **Gestão da responsabilidade social corporativa**: o caso brasileiro. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MELO NETO, Francisco Paulo de e FROÉS César. **Responsabilidade social e cidadania empresarial**: a administração do terceiro setor. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MENDONÇA, R. T. **Da possibilidade de inserção das pessoas portadoras de deficiência nos quadros das empresas de vigilância patrimonial e de transporte de valores.** Disponível em www.planalto.gov.br em 15/02/2008.

_____. **Breves comentários sobre os dispositivos legais que subsidiam a política de inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.** Rede SACI, 2007.

MERCIER, C. **L'évaluation des programmes d'intervention en milieu naturel.** La Revue Canadienne d'Évaluation de Programme 5(1), p.1-16, 1990.

MISCHE, A. **De estudantes a cidadãos: redes de jovens e participação política.** Revista Brasileira de Educação, 5/6, p.134 – 150, 1997.

MITROFF, Ian I., MASON, Richard, PEARSON, Christine M. **FrameBreak: the radical redesign of american bussiness.** San Francisco : Jossey-Bass, 1994.

MORAN, R., HARRIS, P., STRIPP, W. **Desenvolvendo organizações globais: como preparar a sua empresa para a competição mundial.** São Paulo: Futura, 1997.

MOREIRA, J. M. **A ética empresarial no Brasil.** São Paulo: Pioneira, 1999.

MOSCOVICI, F. **Renascença Organizacional.** 8ª ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2000.

_____. **Desenvolvimento Interpessoal.** 10ª ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001.

MRECH, L. M. **Educação inclusiva: realidade ou utopia?** (p.12). Trabalho apresentado no evento do LIDE, Seminário educação inclusiva: realidade ou utopia? Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo, Maio, 1999.

MUSTACCHI, Zan. **Síndrome de Down.** In: MUSTACCHI, Zan e PERES, S. Genética Baseada em Evidências: Síndromes e Heranças. CID Editora, São Paulo, 2000.

NADLER, Janice; et al. **Learning Negotiation skills: Four models of knowledge creation and transfer.** Management Science. Maryland, vol. 49, nº4, p. 29-540, Apr 2003.

NETTO, Jerusa Maria Figueiredo. **Sexualidade e trabalho**. In: Oliveira, Maria Helena Alcântara (Org.). Trabalho e deficiência mental: perspectivas atuais. Brasília, DF: Dupligráfica editora, 2003. p.93-110.

OFFE, Claus. **Trabalho como categoria sociológica fundamental?** In Trabalho & Sociedade. RJ: Tempo Brasileiro, 1989.

OLIVEIRA, C. R. **Manual prático de Ler**. Belo Horizonte: Health, 1998.

OLIVEIRA, S. G. de. **Proteção Jurídica ao trabalho dos portadores de deficiência**. In: VIANA, Márcio Túlio et all (coord.). Discriminação. São Paulo: LTr, 2000.

OMOTE, Sadão. **Aparência e competência em educação especial**. Temas em Educação Especial a. São Carlos, UFSCar, 1990, p.11-26.

ORTIZ, J. M. Altruísmo. In: MORALES, J. F. et al. **Psicologia Social**. España: Ed. Mc Graw-Hill, 1994. cap. 16, p.443-464.

PAGÉS, Max; TAVARES, Maria Cecília Pereira. **O podernas organizações**. São Paulo: Atlas, 1993.

PASTORE, José. **Oportunidade de trabalho para portadores de deficiência**. São Paulo: LTr, 2000.

PESSOTTI, I. **Deficiência mental: da superstição à ciência** (pp.24-135). São Paulo: Edusp, 1984.

PIMENTEL, Lais Mendes. **Fatos e Mitos: Saiba Mais Sobre a Síndrome**. In: BBCBrasil. São Paulo: BBC Brasil, 2003.

PONTES, Benedito Rodrigues. **Planejamento, Recrutamento e Seleção de Pessoal**. 3ª edição. São Paulo: LTr, 2001.

PROTEÇÃO 171 -Março de 2006 – Universo de Possibilidades.

REGO, A. **Climas de Justiça nas organizações** - sua relação com os comportamentos de cidadania. Caderno de Pesquisas em Administração. São Paulo: PPGA FEA/USP, vol. 9(1), p35-59, 2002.

RESENDE, Elisabeth Kátia Vianna. **Mídia e Deficiência: Manual de Estilo**. Brasília: CORDE (MJ/CDB), 1996.

RIBAS, João B.C. **O que são pessoas deficientes?** São Paulo, Brasiliense, 1983.

RIFKIN, Jeremy. **O Sonho Europeu**. São Paulo: M Books, 2005.

_____. **O Fim dos Empregos**. São Paulo: Makro Books, 1995.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração: mudanças e perspectivas**. Tradução Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2001.

RODRÍGUES-BAILÓN, R., BARRANCO, J. & CASADO, P. **Tipos motivacionales de valores dominantes y prejuicio hacia grupos minoritarios**. Em D. Caballero, M. T. Méndez & J. Pastor (Orgs.). La mirada psicosociológica (pp. 273-279). Madri: Biblioteca Nueva, 2000.

RODRIGUEZ, M.V.R. **Gestão empresarial: organizações que aprendem**. Rio de Janeiro: Qualitymark: Petrobás, 2002.

ROMITA, Arion Sayão. **Trabalho do deficiente**. In JTB 17-812.

ROSE, Nikolas. **The death of the social? Re-figuring the territory of government**. Economy and Society, v. 3, nº 25, p. 327-356, august 1996.

ROSNAY, J. Salto do milênio. In – MARTINS, Francisco M & SILVA, Juremir Machado da (orgs). **Pra navegar no século XXI – tecnologias do imaginário e cibercultura**. PA: EDIPUCRS e Sulina, 1999.

ROSSATTO, Maria Antonieta. **Gestão do Conhecimento: a busca da humanização, transparência, socialização e valorização do intangível**. Rio de Janeiro: Interciência, 2002.

SANT'ANNA, Gilson Carlos. **O excepcional e a excepcionalidade da ordem sócio-cultural**. Forum Educacional, nº4. Rio de Janeiro: FGV, Out./dez. 1988, vol. 12, p. 86-97.

SANTIN, Silvino. **Aspectos filosóficos da corporeidade**. Revista Brasileira de Ciências do Esporte, nº2, Campinas, ICEA, Jan. 1990, v. 11, p. 136-145.

SANTOS, Oswaldo de Barros. **Psicologia aplicada à orientação e seleção de pessoal**. São Paulo: Pioneira, 1985.

SARLET, I. W. **Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na constituição federal de 1988**. 2ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2002.

SASSAKI, R. K. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. 3ª ed. Rio de Janeiro: WVA, 1999.

SCHARTZ, S. H. & BILSKY, W. **Toward a universal psychological structure of human values**. Journal of Personality and Social Psychology, 53, 550-562, 1987.

SCHEIN, E. **Organizational culture and leadership**. San Francisco, Jossey Bass, 1986.

SENGE, Peter, M. **The Fifth Discipline: the art and practice of learning organization**. New York: Doubleday Currency, 1990.

SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Tradução Marcos Santarrita. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

Ser Essencial / ABRH-RS, nº79, Porto Alegre: maio, 2006.

SHARP, Anna. **A empresa na era do ser**. Rio de Janeiro: Rocco, 2000.

SILVA, B. **Dicionário de Ciências Sociais**. Rio de Janeiro: Ed. Da FGV, 1986.

SILVA, O. M. **A epopéia ignorada: a pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje** (p.211). São Paulo: Cedas, 1986.

SIQUEIRA, M. M. M.; GOMIDE JR., S.; OLIVEIRA, A. de F. **Cidadania, Justiça e Cultura nas Organizações: estudos psicossociais**. São Bernardo do Campo: UESP, 2001. 240 p.

SORJ, Bila. **Sociologia Trabalho**: mutações, encontros e desencontros. In Revista de Ciências Sociais Brasileira, vol. 15, nº43, jun. 2000.

SROUR, Robert Henry. **Ética empresarial**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

STAIR, Ralph M.; REYNOLD, George W. Sistemas de Informação nas Organizações. In: **Princípios de sistemas de informação**: uma nova abordagem gerencial. 4ª ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002. p.30-58.

STEFANELLI, M.C. **Comunicação com o paciente** - teoria e ensino. São Paulo: Robe, 1993.

TANAKA, Eliza Dieko Oshiro e MANZINI, Eduardo José. **O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência?** Marília: Revista Brasileira de Educação Especial, v.11, nº2, Mai/Ago. 2005.

TAPSCOTT, Don, CASTON, Art. **Mudança de paradigma**: a nova promessa da tecnologia da informação. Trad. Pedro Catunda. São Paulo: Makron Books, 1995.

TAVARES, Maria das Graças de Pinho. **Cultura organizacional**: uma abordagem antropológica da mudança. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2002. Capítulo 4.

TOURINHO, N. **Chefia, Liderança e Relações Humanas**. 2ª ed. São Paulo: Ibrasa, 1982.

VALTECIDES, Rubens. **Deficiente físico** – Novas dimensões da proteção ao trabalhador. São Paulo: LTr, 1992.

VASQUES, A. **Filosofia da práxis**. Rio de Janeiro. Paz e terra, 1986.

VASH, Carolyn L. **Enfrentando a deficiência**. São Paulo, Pioneira, 1988.

VÁZQUEZ, A. S. **Ética**. Civilização Brasileira, 21ª ed. Rio de Janeiro: 2001.

VEIGA-NETO, Alfredo. **Educação e governamentalidade neoliberal**: novos dispositivos, novas subjetividades. In: PORTOCARRERO, Vera; CASTELO BRANCO, Guilherme (Orgs.). Retratos de Foucault. Rio de Janeiro: Nau, 2000. p.179-217.

VIDAL, M. C. R. **Ergonomia na Empresa** – Útil, Prática e Aplicada. 1ª ed. Rio de Janeiro: Virtual Científica, 2001.

VIGOTSKI, L. S. Fundamentos de Defectologia. In: **Obras completas**. Tomo V. Havana: Editorial Pueblo y Educación, 1997.

VILLATORE, Marco Antônio César. **O decreto nº 3.298 de 20.12.99** – A pessoa portadora de deficiência no direito do trabalho brasileiro e o tema no direito do trabalho comparado. In: Revista LTr 64-05.

VIRGINIO, A. S. **Conhecimento e Sociedade**: diálogos impertinentes. In: Sociologia, Porto Alegre, ano 8, n 15, jan/jun 2006, p. 88-135.

VOIVODIC, Maria Antonieta M. A. **Inclusão Escolar de Crianças com Síndrome de Down**. Petrópolis: Vozes, 2004.

VOLTOLINI, Ricardo. **Respeito à diversidade diz muito sobre uma empresa e um país**. Rede SACI, 2007.

WISNER, A. **Por dentro do trabalho**: ergonomia, método e técnica. São Paulo: Oboré, 1987.

WOODWARD, Katharyn. **Identificação e diferença**: uma introdução teórica e conceitual. In. SILVA, Tomaz Tadeu da (org.) Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

ZURIMENDI, Martin Miguel. **Conceptos de ergonomia**: critérios para la adaptación persona – puesto. In FUNDACION MAPFRE MEDICINA. Metodologias y Estratégias para la Integración Laboral. Madrid, 1994 (p.92-99).

www.abitam.com.br

www.agenciabrasil.gov.br

www.balancosocial.org.br

www.bbcbrasil.com

www.caixa.gov.br

www.cnbb.org.br

www.ethos.org.br

www.filantropia.org/artigos/oded_grajew.htm

www.ibge.gov.br

www.intranetportal.com.br

www.mj.gov.br/sedh/ct/corde/dpdh/corde/normas_abnt.asp

www.mte.gov.br

www.mte.gov.br/sine/oquee.asp

www.planalto.gov.br

www.planalto.gov.br/ccivil/Leis

www.rhcentral.com.br/artigos

www.sebrae.com.br/br/parasuaempresa/climaorganizacionalsaudavel.asp

www.senairs.org.br

www.sinhores-sp.com.br/htmls/NoticiaSH12.htm

www.tecnologia-assistiva.org.br

www.usdoj.gov/crt/ada/pubs/ada.txt

ANEXO A

Entrevista realizada com a auditora fiscal da Delegacia Regional do Trabalho do Rio Grande do Sul

B - Foi feita alguma análise sobre o percentual de PPDS de todas as empresas, do Estado? Foi feito algum levantamento, algum estudo pra decidir quais seriam as organizações fiscalizadas?

A - *Na verdade eu não estudo, eu fiscalizo. Então eu tenho uma idéia das empresas que são fiscalizadas por nós. Eu tenho esse universo, que não é muito grande, mas é bem representativo. Por exemplo, a região metropolitana. Nós estamos fiscalizando desde 2001 e várias empresas já foram fiscalizadas, e outras estão sendo fiscalizadas. Então eu tenho essas informações, daqui uns dias eu vou ter os dados fechados de 2006. Estamos fechando os dados de 2006, provavelmente em abril. Se quiser saber quantas empresas, o número de vagas, as vagas precisas, isso eu posso te dar das empresas que eu fiscalizei. Existe uma divisão, de como é feito a escolha das empresas para fiscalização, que é através do número de empregados, a partir de 100 funcionários.*

B - Mas todas as empresas da região metropolitana são ou serão fiscalizadas?

A - *Todas da região Metropolitana. Quase todas, faltam poucas ainda para serem chamadas. Poucas mesmo. Poucas no sentido que eu digo, assim, não devem faltar mais de 50 empresas da região metropolitana. Agora nós vamos para o interior, vamos começar abrir o interior. Mas mais os que têm pólos bem desenvolvidos, região de Caxias, Novo Hamburgo, Passo Fundo, Santa Cruz, Ijuí. Tem pólos que tem número grande de empresas, tem o pólo de Caxias, que é muito grande, o pólo em torno de Novo Hamburgo. É que nós nos orientamos pelas nossas sub-delegacias, que são independentes, então a gente escolheu três áreas pro ano que vem. Porque é uma fiscalização muito demorada, tu te lembrás como a gente faz, né? Fica difícil pro pessoal que está fiscalizando, têm outros trabalhos, outros aspectos da relação de trabalho, tem metas de fundo, uma série coisas sobre garantia, uma série de outros aspectos para verificar, então a gente vai dar um reforço às delegacias regionais lá em algumas localidades.*

As empresas têm que informar na RAIS e na CAGED o número de pessoas deficientes contratadas, porém a maioria das empresas não faz isso corretamente, então os dados que eu tenho de pessoas informadas estão acima do que na realidade existem. Outro problema que existe é que eu fiscalizo uma empresa hoje, daqui a 6 meses a realidade dela é completamente diferente: uns foram demitidos, outros pediram demissão, então é uma coisa que flutua muito, ainda mais nesse momento onde as grandes empresas procuram contratar pessoas com deficiência e estas estão migrando, às vezes porque procuram uma empresa com um salário um pouco melhor. Mas é preciso de um momento de acomodação, pois é um mercado que esteve muito represado e agora abriu. Quem tem um pouco mais de preparo vai em frente. Então hoje existe uma outra luta nossa no sentido que aquelas pessoas com uma deficiência mais grave, que não estão entrando com tanta facilidade no mercado de trabalho, sejam capacitadas através de métodos e programas de capacitação. Nunca vai ter um dado preciso, por ser muito dinâmico. A pessoa que está em um determinado lugar, amanhã poderá estar em outro lugar, é muito maior o numero de pessoas que circulam entre empresas do que as que permanecem num primeiro emprego. Vai entrando no mercado gente com bastante grau de prejuízo, com deficiências bastante graves. Hoje temos uma representatividade das deficiências, ainda com bastante problema pra visual.

B – Então, a deficiência visual é a que encontra mais dificuldades para entrar no mercado de trabalho...

A - *Sim, pela própria deficiência que apresenta muitas limitações no mundo do trabalho e também pelo nosso preconceito de achar que eles não conseguem fazer nada. Então nós começamos a introduzir eles lentamente em fábricas, por que hoje em dia está desaparecendo certos setores que eles eram aptos a trabalhar, como a telefonia e a câmara escura de raio X. Daqui a algum tempo vão aparecendo modificações tecnológicas que tendem a ajudar os deficientes.*

B - Quais são os critérios pra haver fiscalização?

A - *Em princípio, é o número de funcionários. Às vezes a gente recebe algum tipo de denúncia a pedido do ministério público que é preciso averiguar. Houve uma alteração da legislação muito profunda, que é a questão da deficiência auditiva que mudou. Isso fez com que empresas que estavam com a cota cumprida pelo critério anterior, voltassem a ser chamadas. Então as grandes empresas estavam tranquilas, não tinham portadores de deficiência de fato, mas tinham de auditiva. Estamos chamando agora as empresas com matriz no Rio Grande do Sul.*

B - Vocês atuam em todo Brasil?

A - *É que não é uma realidade explícita, nós fizemos um acordo entre algumas delegacias. Mas não tem nenhuma regra, eu posso, por exemplo, fiscalizar uma empresa de outro estado, como já fiscalizei. Como outros lugares estão chamando as suas matrizes nós estamos chamando as nossas. Se por algum pedido ou motivo eu precisar fiscalizar uma empresa que não seja daqui, eu posso fiscalizar sem nenhum problema. Mas a maioria das empresas que possuem matriz na região é fiscalizada pela delegacia de sua própria região o que é bastante facilitador.*

B - Quanto ao prazo para as empresas se adequarem à lei, como ele é estipulado?

A - *Não se pode tratar todas as empresas da mesma forma, pois elas são diferentes e têm necessidades diferentes. Algumas empresas, pela natureza do trabalho, ficam muito mais difíceis de cumprir a cota do que outras. Por exemplo, uma empresa de transporte intermunicipal, onde não tem cobrado e a área fundamental é a de motorista. Para um deficiente ser motorista é muito difícil, pois requer certos movimentos, atenção, etc. É preciso analisar caso a caso, verificar a situação da empresa e também do mercado, pois não adianta fixar um prazo se no mercado não existem candidatos.*

B - Os prazos e a lei têm sido cumpridos?

A - *Com certeza. Antigamente eu só soube o caso de três empresas que contratavam deficientes, sem ter que prestar contas, digamos assim. Hoje em dia essa obrigatoriedade faz com que haja uma maior preocupação, um maior cuidado com essas pessoas.*

B - Sobre a aplicação da lei, tu achas que ela tem servido para função de integração ou apenas para suprir as cotas estipuladas?

A - *Acho que é um processo. O ideal é que a empresa se prepare para esse momento, faça uma série de atividades de integração, sensibilização, com normas de não discriminação. Logo no início a gente notava que as empresas, como a sociedade, não estavam prontas pra isso, agora há uma luta por esse segmento. As empresas, aos poucos vão mudando, vão mostrando mais aceitação, assumindo, então, um papel social.*

B - Tem alguma empresa que tu consideres uma referência?

A - *Tem várias empresas que estão andando bem, procurando resolver seus problemas.*

B - Tem alguma meta prevista para que as empresas estejam com tudo em dia, ou uma meta pra vocês mesmos?

A - *Não, nós só temos a meta de fiscalizar sempre, regularizando o que precisa ser regularizado e mantendo o que já está de acordo. Nós temos inúmeros problemas para fiscalizar no mercado de trabalho, mas essa parte mais recente de contratações de pessoas com deficiência acho que está indo bem. Já é um bom começo.*

ANEXO B

QUESTIONÁRIO Ferramenta de Pesquisa

Instrumento auto-aplicativo – Responsável pela Área de Recursos Humanos

Dados Institucionais

Empresa: _____

Número de funcionários: _____

Número de funcionários portadores de deficiência: _____

Legislação

A empresa já foi fiscalizada pela Delegacia Regional do Trabalho?

Sim Não

Se sim, quando? _____

Qual é o prazo estipulado pela DRT para se adequar à lei? _____

Legenda para preenchimento do Instrumento

1 – Nunca 2 – Raramente 3 – Às vezes 4 - Frequentemente 5 – Sempre

Concepção de Responsabilidade Social

Visão da empresa sobre Responsabilidade Social.	1	2	3	4	5
Mais uma lei, como outras tantas.					
Assumir a responsabilidade do governo, absorvendo obrigações federais.					
É uma ação social externa da empresa, que tem como beneficiária principal a comunidade (Filantropia).					
É a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente).					

Sobre Candidatos Portadores de Deficiências

Grau de escolaridade e qualificação profissional dos candidatos portadores de deficiência exigidos pela organização.	1	2	3	4	5
Superior Completo					
Superior Incompleto					
Ensino Técnico					
Ensino Médio Completo					
Ensino Médio Incompleto					
Ensino Fundamental Completo					
Ensino Fundamental Incompleto					

Grau de relevância das etapas e critérios de seleção de portadores de deficiência.	1	2	3	4	5
Escolaridade					
Experiência Profissional					
Tipo de Deficiência					
Avaliação Psicológica					
Entrevista com a Supervisão					

Fontes de captação e de divulgação mais utilizadas.	1	2	3	4	5
Banco de Dados da própria empresa					
Indicação					
Divulgação em Instituições que atuam com Pessoas Portadoras de Deficiência					
Divulgação em anúncio de jornais					

Dificuldades identificadas no processo de recrutamento e seleção.	1	2	3	4	5
Comunicação					
Resistência por parte do Supervisor					
Resistência por parte do grupo de trabalho					
Acesso à empresa					

Sobre Profissionais Portadores de Deficiências

Características identificadas no perfil profissional da PPD.	1	2	3	4	5
Pontualidade					
Assiduidade					
Dedicação					
Comprometimento					
Atendimento de prazos					
Interação com a equipe de trabalho					

Benefícios obtidos pela PPD ao ingressar em sua empresa.	1	2	3	4	5
Melhora no relacionamento interpessoal					
Construção de uma cidadania organizacional					
Melhoria das condições de vida					
Aumento da capacidade de consumo					
Resgate da dignidade e auto-estima					

Benefícios obtidos pela empresa ao contratar um profissional com deficiência.	1	2	3	4	5
Melhoria da imagem por parte dos colaboradores.					
Melhoria da visibilidade da marca.					
Maior satisfação dos colaboradores.					
Aumento das oportunidades de negócio.					
Incremento da competitividade.					
Incentivos fiscais.					
Aumento do lucro.					

Relação Empresa X Profissional com Deficiência

Desafios.	1	2	3	4	5
Dificuldade de aceitação do profissional com deficiência por parte dos funcionários.					
Dificuldade de aceitação do profissional com deficiência por parte dos supervisores.					
Dificuldade em qualificar e treinar o profissional com deficiência.					

Favor assinalar os itens abaixo, identificando-os como realizados (SIM) ou não realizados (NÃO).

Iniciativas à Inclusão de Pessoa Portadora de Deficiência

Ações da empresa visando a inclusão de PPDS.	Sim	Não
Criação de grupo / comitê		
Definição de cronograma de ações para a recepção das PPDS.		
Sensibilização de funcionários (palestra, filmes, folhetos institucionais...) divulgando os conceitos de RS e Deficiência entre os funcionários.		
Qualificação / Treinamento de Gerentes e Supervisores.		

Modificações arquitetônicas.	Sim	Não
Rampas		
Elevadores		
Banheiros Adaptados		
Corrimãos		
Mobílias Adaptadas		
Equipamentos Especiais (Software, Computadores, Telefones, Impressoras...)		
Espaçamento das portas		

**Obrigada.
Sua colaboração foi muito importante.**

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)