

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

ELAINE ROBERTA DE OLIVEIRA

**AÇÕES DE INCLUSÃO DE FUNCIONÁRIOS COM
DEFICIÊNCIA EM EMPRESAS DE DIFERENTES RAMOS DE
ATIVIDADES**

**São Paulo
2008**

Livros Grátis

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

Milhares de livros grátis para download.

ELAINE ROBERTA DE OLIVEIRA

**AÇÕES DE INCLUSÃO DE FUNCIONÁRIOS COM
DEFICIÊNCIA EM EMPRESAS DE DIFERENTES RAMOS DE
ATIVIDADES**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Distúrbios do Desenvolvimento da Universidade Presbiteriana Mackenzie, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre.

ORIENTADORA: Prof^a. Dr^a. Sueli Galego de Carvalho

**São Paulo
2008**

O48a Oliveira, Elaine Roberta
Ações de inclusão de funcionários com deficiência em empresas
de diferentes ramos de atividades. / Elaine Roberta Oliveira. - 2008.
83 p. ; 30cm

Dissertação (Mestrado em Distúrbios do Desenvolvimento)
Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2008.
Orientação: Profª. Drª. Sueli Galego de Carvalho
Bibliografia: p. 75

1. Inclusão social. 2. Deficientes. I. Título.

CDD: 362.40981

ELAINE ROBERTA DE OLIVEIRA

**AÇÕES DE INCLUSÃO DE FUNCIONÁRIOS COM
DEFICIÊNCIA EM EMPRESAS DE DIFERENTES RAMOS DE
ATIVIDADES**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Distúrbios do Desenvolvimento da Universidade Presbiteriana Mackenzie, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre.

Aprovada em:

BANCA EXAMINADORA

Profª Drª Sueli Galego de Carvalho – Orientadora
Universidade Presbiteriana Mackenzie

Profª Drª Maria Eloisa Famá D'Antino
Universidade Presbiteriana Mackenzie

Profª Drª Marie Claire Sekkel
Universidade São Paulo

A todos os Gestores de Recursos Humanos envolvidos com o processo de inclusão das pessoas com deficiências para que possam enriquecê-los e auxiliá-los em sua atuação profissional.

AGRADECIMENTOS

Mais do que agradecer as pessoas pela colaboração num trabalho como este, com elas quero partilhar a satisfação pessoal da realização do presente estudo:

À Universidade Presbiteriana Mackenzie, por propiciar as condições de aprendizado e pela oportunidade de desenvolver este trabalho.

À Professora Sueli Galego de Carvalho, minha querida orientadora, pelo conhecimento teórico transmitido, por saber criticar e orientar nos momentos cruciais com compreensão e delicadeza.

Às professoras Maria Eloisa Famá D'Antino e Marie Claire Sekkel meu agradecimento, pelas sugestões, informações e críticas construtivas.

À revisora Fernanda Pereira, por me ajudar a entregar esse trabalho dentro de todas as normas estabelecidas.

A todos os Gestores de Recursos Humanos, pela atenção e colaboração na viabilização deste trabalho.

À minha gerente, Cristina Rodrigues, pelo apoio e compreensão nos momentos em que me mantive ausente do meu trabalho.

À minha família, por me proporcionar amor e força para desenvolver minha prática acadêmica.

Ao meu noivo, Daniel, pelo companheirismo, amor, paciência e carinho em todos os momentos da vida acadêmica.

Enfim, gostaria de agradecer a todos que compartilharam esse momento tão especial em minha vida.

Quando os seres humanos são capazes de olhar e escutar com atenção, compreensão e afeto, transformam os outros em companheiros de jornada (Torres).

RESUMO

A inclusão da pessoa com deficiência vem recebendo atenção especial pelas Leis brasileiras. O presente estudo teve como objetivo analisar as ações realizadas pelas empresas na contratação, na inclusão e na qualificação do funcionário com deficiência. Os objetivos específicos foram: identificar quais os tipos de deficiências que as empresas estão incluindo; caracterizar as ações empregadas para a integração das pessoas com deficiência nas empresas e descrever as ações desenvolvidas para a qualificação profissional das pessoas com deficiência. A questão de pesquisa foi: quais as ações que estão sendo realizadas pelas empresas na contratação e na inclusão de funcionários com deficiência? Os dados da pesquisa foram coletados através de uma entrevista semi-estruturada com cinco gestores de empresas que trabalham com a inclusão e com a qualificação de funcionários com deficiência, localizadas na cidade de São Paulo e Cajamar. Para a sistematização dos dados utilizou-se a técnica da análise de conteúdo, chegando-se a 10 categorias que foram estipuladas levando-se em consideração o maior número de respostas semelhantes em relação as categorias levantadas. A análise revelou que inúmeras são as ações de contratação, inclusão e qualificação que as empresas estão desenvolvendo para os funcionários com deficiência. No processo de inclusão as empresas pesquisadas apontaram medidas como: o auxílio de consultorias para encontrar funcionários com deficiência; palestras que visam conscientizar e sensibilizar gestores e equipes de trabalho; aplicação de projetos que buscam aprimorar os conhecimentos dos funcionários com deficiência. O principal objetivo dessas ações é promover aos funcionários com deficiência as mesmas oportunidades de plano de carreira oferecido a todos os funcionários. Entretanto, apesar da realização dessas ações as empresas ainda encontram dificuldades no processo de inclusão do funcionário com deficiência, principalmente no que se refere a escolaridade das pessoas com deficiência. Por fim espera-se, com essa pesquisa, contribuir para o conhecimento das ações desenvolvidas pelas empresas no processo de inclusão, bem como para estimular que novas pesquisas sobre o tema sejam realizadas, propiciando, dessa forma, maior conhecimento sobre a contratação, a inclusão e a qualificação das pessoas com deficiência.

Palavras chaves: pessoa com deficiência; ações de inclusão; qualificação do funcionário com deficiência.

ABSTRACT

The inclusion of disabled people has received special attention by the Brazilian Laws. The aim of this study was to analyze the actions taken by companies in hiring, inclusion and qualification of the disabled employees. The specific objectives were: to identify what kind of handicaps companies are including; to characterize the actions taken to the integration of the handicapped in companies and to describe the actions developed in order to professionally qualify them. The question of this study was: what are the actions that are being performed by the companies in hiring and including disabled employees? The information from the survey was collected through a semi-structured interview with five managers from companies that work with inclusion and qualification of disabled employees, located in the cities of São Paulo and Cajamar. We have used the technique of content analyses to the systematization of the information, coming to 10 categories which were stipulated taking into consideration the largest number of similar answers to the categories. The analysis revealed that there are various actions which companies are carrying out to disabled employees concerning hiring, inclusion and qualification. In the inclusion program the surveyed companies showed measures such as: help from consulting companies to find the disabled workers; lectures which aimed make the managers and the team aware and sensitive; application of projects trying to improve the knowledge of disabled workers. The main objective of these actions is to promote the same opportunities given to all employees concerning career plans to disabled employees. Although companies have been taking these actions, the process of inclusion is still difficult mainly due to the formal education the disabled employees have received. Finally, we hope, by means of this study, to contribute to the knowledge to the actions developed by the companies in the inclusion process, as well as to stimulate new studies about this topic, making possible, this way, that people have better knowledge about hiring, inclusion and qualification of disabled people.

Key-words: disabled people; inclusion actions; qualification of disabled employees.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 REVISÃO DA LITERATURA	15
1.1 DEFICIÊNCIA: ASPECTOS GERAIS	15
1.2 A INCLUSÃO E AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	22
1.2.1 <i>Os paradigmas da inclusão</i>	23
1.2.2 <i>Lei de Cotas</i>	25
1.3 PRECONCEITO, ESTIGMA E DISCRIMINAÇÃO	30
1.3.1 <i>Discriminação das pessoas com deficiência</i>	35
1.4 DIVERSIDADE NAS ORGANIZAÇÕES E NAS AÇÕES AFIRMATIVAS	38
1.4.1 <i>A diversidade e as pessoas com deficiência</i>	40
1.4.2 <i>Competências e ações afirmativas</i>	41
2 MÉTODO	46
2.1 A PESQUISA QUALITATIVA.....	46
2.2 PARTICIPANTES DO ESTUDO	48
2.3 PROCEDIMENTOS DA COLETA DE INFORMAÇÕES	49
2.4 A TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS	50
3 RESULTADOS E DISCUSSÕES	52
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	71
REFERÊNCIAS	75
ANEXOS	81
ANEXO 1 (Roteiro da entrevista)	82
ANEXO 2 (Carta de informação e Termo de consentimento livre e esclarecido)	83

INTRODUÇÃO

O desejo de realizar o presente estudo deve-se inicialmente à minha trajetória profissional, que teve início em 2001, como estagiária em uma empresa de brinquedos situada na cidade de São Paulo. Nessa época, estava concluindo o último ano da Faculdade de Psicologia, na Universidade Presbiteriana Mackenzie.

Após a minha graduação, fui contratada pela empresa para inicialmente desempenhar as funções de recrutamento e seleção de pessoal, funções que ainda desenvolvo, além de outras.

A citada empresa possui 14 anos de mercado e atualmente conta com cerca de 35 lojas no Brasil e mais nove franquias. No ano de 2006, foi intimada a apresentar-se à Delegacia Regional do Trabalho (DRT) e convocada a adequar-se à Lei nº 8.213, art. 93 (BRASIL, 1991), que estabelece que empresas com mais de 100 empregados devem possuir em seu quadro de funcionários pessoas com deficiência. De acordo com essa lei, a empresa deveria contratar 26 pessoas com deficiência. Atualmente, ela tem 13 funcionários contratados e, portanto, deve ainda contratar outros 13. Concomitantemente à realização do processo de inclusão, a referida empresa está preocupada em realizar uma integração eficaz das pessoas com deficiência na instituição e, ainda, em conscientizar os funcionários sobre o que é deficiência.

Esses fatores me estimularam a pesquisar as ações que as empresas estão realizando na contratação e no processo de inclusão das pessoas com deficiência e como as empresas estão reagindo frente a esse novo panorama.

Justificativa do estudo

Observações cotidianas mostram que parte da população não dispõe de informações e de compreensão sobre o que é deficiência; sobre quantos e quais são

os tipos de deficiência no Brasil e no mundo; e sobre quais são suas causas e suas conseqüências.

Constatam-se alguns avanços lentos, mas gradativos, na maneira como a inclusão da pessoa com deficiência está sendo vista na comunidade. A realização do Ano Internacional das Pessoas Deficientes-1981 (AIPD) ajudou a sociedade a entender melhor essa questão (RIBAS, 2003, p. 95).

De acordo com a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com deficiência (ONU, 2006, p. 11-12), as pessoas com deficiência têm o igual direito de participar na comunidade e ter sua plena inclusão, inclusive assegurando que:

- a. As pessoas com deficiência possam escolher seu local de residência e onde e com quem morar, em igualdade de oportunidade com as demais pessoas, e que não sejam obrigadas a morar em determinada habitação;
- b. As pessoas com deficiência tenham acesso a uma variedade de serviços de apoio em domicílio ou em instituições residenciais ou a outros serviços comunitários de apoio, inclusive os serviços de atendentes pessoais que forem necessários como apoio para viverem e serem incluídas na comunidade e para evitarem ficar isoladas ou segregadas da comunidade; e
- c. Os serviços e instalações da comunidade para a população em geral estejam disponíveis às pessoas com deficiência, em igualdade de oportunidade, e atendam suas necessidades.

Segundo Mazzotta (2002) inclusão é a base da vida social onde convivem duas ou mais pessoas, onde o convívio não depende apenas da vontade individual. Amaral (1995) discutiu a inclusão no sentido de integração no que diz respeito ao “estar junto de”, “não segregar”, remetendo-se a eliminação de barreiras, ao oferecimento de “equiparação de oportunidades” de acesso ao mundo: ao mundo físico, ao mundo da satisfação e realização pessoal, ao mundo das relações sociais.

Tais avanços para a inclusão ocorrem principalmente no campo das políticas públicas, com leis relacionadas às pessoas com deficiência, o que tem levado o tema a ser discutido intensamente por vários segmentos da sociedade. Visando garantir a inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho foram editadas as leis n 8.112/90 (BRASIL, 1990) e 8.213/91 (BRASIL, 1991), que serão detalhadas à frente (MARANHÃO, 2005).

Segundo Maranhão (2005), estados e municípios têm se preocupado com as dificuldades cotidianas que as pessoas com deficiência têm enfrentado e vêm tornando obrigatórias as facilidades de acesso e acomodação no transporte coletivo; construindo sanitários apropriados; determinando vagas em estacionamento de supermercados e shopping centers e em outros lugares públicos. Um bom exemplo é o Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004), que regulamenta as Leis nº 10.048 e 10.098.

Apesar da legislação, no Brasil são poucas as pessoas com deficiência que estão devidamente empregadas, seja no serviço público, seja na iniciativa privada (RIBAS, 2003) e muitas são as dificuldades encontradas por elas, porque os problemas do dia-a-dia foram apenas amenizados: ainda existem dificuldades, em especial nas periferias das grandes cidades, e o mercado de trabalho para este grupo ainda é muito restrito.

Em contrapartida, o que vem preocupando as empresas no processo de inclusão das pessoas com deficiência é o nível de escolaridade e a qualificação profissional e, por esse motivo, algumas empresas, aplicam programas de treinamento que visam capacitar pessoas com necessidades especiais para o melhor aproveitamento de suas habilidades dentro do contexto organizacional.

Diante desse panorama, considerou-se adequada a busca de informações sobre os procedimentos que estão sendo aplicados pelas empresas na contratação e na inclusão das pessoas com deficiência, visando contribuir para a ampliação do conhecimento de estratégias que permitam tornar eficaz a rotina de trabalho de tais funcionários.

Objetivos

O presente estudo teve como norte a seguinte **questão de pesquisa**: *Quais as ações que estão sendo realizadas pelas empresas na contratação e na inclusão de funcionários com deficiência?*

A partir de tal questionamento, os objetivos foram:

Objetivo geral:

Analisar as ações realizadas pelas empresas na contratação, na inclusão e na qualificação profissional de funcionários com deficiência.

Objetivos específicos:

- Identificar quais os tipos de deficiências que as empresas estão incluindo.
- Caracterizar as ações empregadas para a integração das pessoas com deficiência nas empresas.
- Descrever as ações desenvolvidas para a qualificação profissional das pessoas com deficiência.

1 REVISÃO DA LITERATURA

1.1 DEFICIÊNCIA: ASPECTOS GERAIS

Estima-se que hoje existam cerca de 650 milhões de pessoas com deficiência no mundo, desse total, por volta de 450 milhões estão em idade de trabalhar. Embora muitos tenham conseguido emprego e se integrado à sociedade, trata-se de um grupo que ainda enfrenta níveis desproporcionais de pobreza e emprego, segundo dados do relatório divulgado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2007), preparado para o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência.

Tal relatório informou que 80% das pessoas com deficiência vivem em países em desenvolvimento e que têm pouco ou nenhum acesso aos serviços que necessitam. O novo relatório da OIT (2007) destacou os desafios enfrentados pelas pessoas com deficiência no mundo do trabalho, incluindo que: costumam ter empregos de baixo nível e baixos rendimentos; enfrentam problemas de acesso ao local de trabalho, transporte e moradia; correm o risco de perder benefícios ao começarem a trabalhar; estão expostos a preconceitos de seus colegas, de empregadores e do público em geral.

A preocupação com a inclusão da pessoa com deficiência teve início a partir da década de 70, na qual a Organização das Nações Unidas (ONU) e outros órgãos internacionais começaram a se preocupar com os direitos das pessoas com deficiência (PASTORE, 2000).

No dia 9 de dezembro de 1975, a ONU (1975 apud PASTORE, 2000, p.34-35) aprovou a “Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência”, cujo artigo 3º diz:

As pessoas portadoras de deficiência têm o direito inerente de respeito por sua dignidade humana. Qualquer que seja a origem, natureza e gravidade de suas deficiências, os seus portadores têm os mesmos direitos fundamentais que seus concidadãos da mesma idade, o que implica antes de tudo, o direito de desfrutar uma vida decente, tão normal e plena quanto possível.

Em 3 de dezembro de 1982, a ONU (1982 apud PASTORE, 2000, p. 35) aprovou o Programa de Ação Mundial para as Pessoas com Deficiência, cujo artigo 12 diz o seguinte:

A igualdade de oportunidade é o processo mediante o qual o sistema geral da sociedade – o meio físico, cultural, a habilitação, o transporte, os serviços sociais e de saúde, as oportunidades de educação e de trabalho, a vida cultural e social, inclusive as instalações esportivas e de lazer torna-se acessível a todos.

Segundo o autor, em 1992 a ONU adotou o dia 3 de dezembro como o Dia Internacional das Pessoas com Deficiência. Em 10 de junho de 1994, na Declaração de Salamanca (Espanha), em reunião feita para tratar da educação especial, a ONU firmou um compromisso com os países-membros de estruturar e implantar serviços de educação, formação e reabilitação das pessoas com deficiência em todo o mundo.

Cabe aqui ressaltar que a Declaração de Salamanca (1994) pontuou que os jovens com deficiência devem ser auxiliados para a transição da vida escolar para o trabalho. O artigo 53 apontou que as escolas devem promover treinamentos em habilidades que correspondam às demandas sociais e de comunicação e às expectativas da vida adulta. Tais atividades devem envolver aconselhamento vocacional, oficinas de trabalho, associações de profissionais, autoridades sociais e seus respectivos serviços e agências.

Mencionando a educação, a Declaração de Salamanca (1994) referiu-se ao fato que toda a criança tem direito fundamental à educação e aquelas com necessidades educacionais especiais devem ter acesso à escola regular, que deve acomodá-las dentro de uma escola inclusiva, com uma pedagogia centrada na criança. O princípio fundamental da escola inclusiva é o de que todas as crianças devem aprender juntas, sempre que possível, independentemente de qualquer dificuldade ou diferença que possam apresentar. Segundo a Declaração de Salamanca, uma alta porcentagem de deficiência se dá devido à falta de informação, pobreza e baixos padrões de saúde. Acredita-se que através da educação e melhores condições de saúde haveria a redução da incidência e do prevaletimento de deficiências.

Todos esses instrumentos de âmbito internacional foram ratificados pelo Brasil em 1988 (apud PASTORE, 2000, p. 36), que decidiu incorporar um preceito geral no artigo 3º da Constituição Federal:

Constituem objetivos fundamentais da República Federal do Brasil: IV – promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Inúmeros passos foram dados em relação à garantia de direito para as pessoas com deficiência, porém é muito importante definir “deficiência” a fim de saber quem são os destinatários de todas essas ações.

No campo da legislação, a definição de deficiência foi apontada no Decreto nº 3.298/99 (BRASIL, 1999), que regulamenta a Lei nº 7.853/89, art. 3:

I - deficiência - toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;

II - deficiência permanente - aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos;

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

No âmbito médico, em 1989 foi publicada a tradução em língua portuguesa do documento intitulado “Classificação das Deficiências, Incapacidades e Desvantagens” (CIDID), um manual de classificação de doenças que define:

Deficiência: No domínio da saúde, deficiência representa qualquer perda ou anormalidade da estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica.

Incapacidade: No domínio da saúde, incapacidade corresponde a qualquer redução ou falta (resultante de uma deficiência) de capacidades para exercer uma atividade de forma ou dentro dos limites considerados normais para o ser humano.

Desvantagem: No domínio da saúde, desvantagem representa um impedimento sofrido por um dado indivíduo, resultante de uma deficiência ou de uma incapacidade, que lhe limita ou lhe impede o desempenho de uma atividade considerada normal para esse indivíduo, tendo em atenção à idade, o sexo e os fatores sócio-culturais (CIDID, 1989 apud MAZZOTTA, 2002, p. 19).

Segundo Amiralian et al. (2000), o CIDID possibilita aos profissionais da área de saúde uma maior compreensão sobre o comprometimento causado pela doença na pessoa. Entretanto Mazzotta (2002) apontou uma crítica ao CIDID, no que diz respeito às dificuldades da terminologia, visto que ela foi baseada no desvio em relação à normalidade. Além disso, os conceitos relacionados com incapacidade e desvantagem são estudados de forma insuficiente e pouco relacionados à prática sistemática da linguagem específica, já que são poucos divulgados e aplicados no Brasil. Rieser (1995, apud AMIRALIAN et al., 2000) argumentou que deveria ser adotado o modelo social como central ao invés do modelo médico, propondo que se leve em consideração aspectos como as barreiras sociais relacionadas a preconceitos, estereótipos e discriminações e não necessariamente a deficiência.

A nomenclatura usada para fazer referência às pessoas que apresentam algum tipo de deficiência é ampla. Alguns autores utilizam o termo “deficiente”, outros utilizam a expressão “pessoas com necessidades especiais”, “pessoas portadoras de deficiência” (termo utilizado na Lei 8.213, de 24 de julho de 1991 (BRASIL, 1991) e, ainda, “pessoas com deficiência”. Ribas (2007) questionou as definições empregadas pela legislação do Brasil. Para o autor, definir deficiência implica conhecer os limites e suas capacidades, o que, de acordo com o autor, é uma tarefa inatingível.

Woodhams e Danieli (2000) posicionam-se de modo semelhante, ao apontar as dificuldades encontradas para medir o volume da população considerada incapaz, já que se deve levar em consideração uma série de variáveis, como o tipo e o grau de severidade da deficiência; seu caráter temporário ou não; o ambiente no qual o indivíduo está inserido, tendo em vista que este pode ser considerado severamente incapacitado em um ambiente e capacitado em outro.

Ribas (2003, p. 11) criticou o fato de que no Brasil não é muito utilizado o documento da Organização Mundial da Saúde (OMS), por ser razoavelmente desconhecido, o que leva muitos autores a utilizar termos relativamente vagos, impressionistas e superficiais. Tal documento, publicado pela OMS em 1980, trouxe uma classificação de casos de: 1) Impedimento; 2) Deficiência e 3) Incapacidade. O impedimento se refere a uma alteração (dano ou lesão) psicológica, fisiológica ou

anatômica em um órgão ou estrutura do corpo humano. A deficiência relaciona-se a possíveis seqüelas que restringem a execução de uma tarefa. E, incapacidade está relacionada aos obstáculos encontrados pelas pessoas com deficiência em sua interação com a sociedade.

Amaral (1995) e Sasaki (2006) também se preocuparam com as definições que são usadas. Os conceitos de impedimento (*impairment*), deficiência (*disability*) e incapacidade (*handicap*), estabelecidos pela OMS, foram traduzidos de maneiras diversas por diferentes autores, contribuindo para confundir o leitor, levando-o a uma interpretação errônea desses termos.

Complementando, Amiralian et al. (2000) argumentaram que o modelo médico que explica a deficiência prioriza a dependência, considerando a incapacidade das pessoas com deficiência como um problema; já o modelo social considerou as desvantagens individuais e coletivas da pessoa com deficiência. Autores como Amaral (1995), D'Antino (2001) e Mazzotta (2001) criticaram a utilização do termo "pessoa portadora de deficiência" e acreditaram que o modo correto e menos discriminatório seria "pessoa com deficiência".

D' Antino (2001) afirmou que a expressão "pessoa com deficiência" procura amenizar a carga pejorativa do termo, com o objetivo de colocar a deficiência como coadjuvante da existência, e não como sua protagonista.

Mazzota (2001) citou em seus artigos o termo "pessoa portadora de necessidades especiais", porém criticou o termo **portar necessidades**, pois "não se entende como uma pessoa pode portar necessidades, trazer consigo ou em si, mas entende-se que possa apresentar ou manifestar necessidades especiais em determinadas situações" (MAZZOTA, op. cit., p. 118, grifos do autor).

Além disso, o autor afirmou que é preciso a realização de melhores pesquisas sobre as deficiências, sobre suas causas e suas conseqüências, de modo a minimizar os efeitos sociais das múltiplas definições (MAZZOTA, op. cit.).

Para Omote (1996), a fim de entender o que é deficiência, não basta somente olhar para aqueles que são considerados deficientes, mas deve-se entender o contexto no qual uma pessoa é considerada como deficiente. Tal concepção é reforçada por Pinheiro (2003), que concebeu a deficiência como uma situação e não como um estado definitivo, já que ela provém da interação entre as limitações físicas, sensoriais, mentais ou comportamentais e o meio social, com suas barreiras que dificultam a participação efetiva do indivíduo nesse meio.

Assim, no que se refere ao conceito de deficiência, deve-se levar em consideração a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006 p. 3) que redefiniu o conceito de deficiência como resultado da interação da pessoa com o ambiente na qual está inserida. De acordo com a Convenção, pessoas com deficiência são:

aquelas que têm impedimento de natureza física, intelectual, ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas.

Segundo a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006, p. 4), os princípios gerais são:

- o respeito pela dignidade inerente, independência da pessoa, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e autonomia individual.
- a não-discriminação.
- a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade.
- o respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade.
- A igualdade de oportunidades.
- A acessibilidade;
- A igualdade entre o homem e a mulher; e
- O respeito pelas capacidades em desenvolvimento de crianças com deficiência e respeito pelo seu direito a preservar sua identidade.

O artigo 27, da Convenção descreveu especificamente sobre Trabalho e Emprego:

1. Os Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência de trabalhar, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Este direito abrange o direito à oportunidade de se manter com um trabalho de sua livre escolha ou aceito no mercado laboral em ambiente de trabalho que seja aberto, inclusivo e acessível a pessoas com deficiência. Os Estados Partes deverão salvaguardar e promover a realização do direito ao trabalho, inclusive daqueles que tiverem adquirido uma deficiência no

emprego, adotando medidas apropriadas, incluídas na legislação, com o fim de, entre outros:

- a. Proibir a discriminação, baseada na deficiência, com respeito a todas as questões relacionadas com as formas de emprego, inclusive condições de recrutamento, contratação e admissão, permanência no emprego, ascensão profissional e condições seguras e salubres de trabalho;
- b. Proteger os direitos das pessoas com deficiência, em condições de igualdade com as demais pessoas, às condições justas e favoráveis de trabalho, incluindo iguais oportunidades e igual remuneração por trabalho de igual valor, condições seguras e salubres de trabalho, além de reparação de injustiças e proteção contra o assédio no trabalho;
- c. Assegurar que as pessoas com deficiência possam exercer seus direitos trabalhistas e sindicais, em condições de igualdade com as demais pessoas;
- d. Possibilitar às pessoas com deficiência o acesso efetivo a programas técnicos gerais e de orientação profissional e a serviços de colocação no trabalho e de treinamento profissional e continuado;
- e. Promover oportunidades de emprego e ascensão profissional para pessoas com deficiência no mercado de trabalho, bem como atendimento na procura, obtenção e manutenção do emprego e no retorno a ele;
- f. Promover oportunidade de trabalho autônomo, empreendedorismo, desenvolvimento de cooperativas e estabelecimento de negócio próprio;
- g. Empregar pessoas com deficiência no setor público;
- h. Promover o emprego de pessoas com deficiência no setor privado, mediante políticas e medidas apropriadas, que poderão incluir programas de ação afirmativa, incentivos e outras medidas;
- i. Assegurar que adaptações razoáveis sejam feitas para pessoas com deficiência no local de trabalho;
- j. Promover a aquisição de experiência de trabalho por pessoas com deficiência no mercado aberto de trabalho; e
- k. Promover reabilitação profissional, retenção do emprego e programas de retorno ao trabalho para pessoas com deficiência.

2. Os Estados Partes deverão assegurar que as pessoas com deficiência não serão mantidas em escravidão ou servidão e que serão protegidas, em igualdade de condições com as demais pessoas, contra o trabalho forçado ou compulsório (ONU, 2006, p. 16-17).

A OIT elaborou a convenção 159 (1983) que foi referendada no Brasil através do Decreto n. 129/91, na qual a pessoa com deficiência para o trabalho foi definida como aquela:

cuja possibilidade de conseguir, permanecer, e progredir no emprego é substancialmente limitada em decorrência de uma reconhecida desvantagem física ou mental (BRASIL, 1991 apud PASTORE, 2000, p. 39).

Portanto, a Convenção de Direitos da Pessoa com Deficiência corroborou com as definições anteriormente citadas. Dentro desse contexto, entendeu-se como mais apropriada à utilização do termo “pessoas com deficiência”, que foi utilizado neste estudo nos momentos necessários.

1.2 A INCLUSÃO E AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Historicamente, as pessoas com deficiência foram mantidas num estado de segregação e exclusão (ARANHA, 2003). Além disso, num passado não tão distante, a idéia de pessoas com deficiência trabalharem era vista como crueldade, como uma forma de exploração que a lei não deveria permitir, sustentada pelo não-reconhecimento das capacidades de trabalho das pessoas com deficiência (SASSAKI, 2006).

A partir da década de 1980, as entidades ligadas à deficiência realizaram um movimento cujo objetivo era promover maior integração da pessoa com deficiência na comunidade.

O trabalho é uma das formas de promover essa integração; além disso, contribui para as pessoas com deficiência resgatarem sua dignidade e o controle de sua vida. O trabalho representa “a atividade desenvolvida no contexto de relações sociais de produção, determinante essencial da formação da identidade pessoal e social do indivíduo, bem como de sua auto-estima e consciência de igualdade” (ARANHA, 2003, p. 10).

Segundo Davidson e Ferdman (2002), a inclusão acontece em dois níveis: individual e organizacional. No nível individual significa ser parte do todo social, levando em consideração o sentimento de pertencer, reconhecido como essencial para o bem-estar psicológico. No nível organizacional requer o efetivo gerenciamento das pessoas que são diferentes. A inclusão surge em cada momento, em cada interação, e depende das pessoas e das situações nas quais estão envolvidas.

Para Mazzotta (2002), como citado no início desse estudo, inclusão é a base da vida social na qual duas pessoas ou mais se propõem, ou têm, que conviver, já que o ato de conviver não depende exclusivamente da vontade de cada um, bem como necessariamente implica na presença de duas ou mais pessoas.

Sasaki (2000) apontou que incluir não significa simplesmente integrar; não significa somente tirar as barreiras físicas ou possuir locais adequados para atender todas as limitações. Incluir significa reduzir ou eliminar o preconceito e as ações discriminatórias. Do mesmo modo Sasaki (2000, p. 85) destacou que:

A integração se contenta com o esforço unilateral das pessoas deficientes para ingressarem ou reingressarem na sociedade. A inclusão requer mudanças fundamentais nos sistemas comuns da sociedade, de tal modo que todas as pessoas, deficientes ou não, estejam primeiro juntas, incluídas, para então realizar tudo: se reabilitar, estudar, brincar, trabalhar, receber cuidados médicos, viajar, etc...

Incluir, portanto, significa aprender a lidar com a heterogeneidade, desmistificar a deficiência e dar-lhe um novo significado. Não que isso seja fácil, pois envolve descartar significados pejorativos sobre a deficiência. Significa deixar de lado os mecanismos de defesa que perpetuam os preconceitos, os estereótipos e os estigmas, para conhecer e refletir melhor sobre a deficiência (AMARAL, 1995).

Segundo Saeta (1999) a inclusão das pessoas com deficiência no ambiente organizacional significa proporcionar às pessoas com deficiência maior integração com o mundo, ou seja, a igualdade, equiparação de oportunidades e a minimização dos processos de exclusão e discriminação.

1.2.1 Os paradigmas da inclusão

Aranha (2001) apontou que a palavra “inclusão” faz parte de muitos discursos: político, empresarial, educacional e social. Lembrou, também, que muitas vezes são atribuídos a ela inúmeros significados, o que obscurece o seu sentido primeiro e faz com que ela se torne um mero modismo, sem grande significado. A verdadeira compreensão do significado da inclusão dependerá do contexto daquele que inclui e daquele que é incluído. Segundo Omote (1996, p. 133):

Para se compreender o que é deficiência, não basta olhar para aquele que é considerado deficiente, buscando em seu organismo ou no comportamento atributos ou propriedades que possam ser identificadas como sendo a própria deficiência ou algum correlato dela. Precisa olhar para o contexto no qual, com seu sistema de crenças e valores e com a

dinâmica própria de negociação, alguém é identificado como deficiente. Tal contexto condiciona o modo de tratamento da pessoa deficiente e por este é condicionado.

Sawaia (2006, p. 8) considerou a inclusão ilusória, já que a sociedade exclui para incluir:

Todos estamos inseridos de algum modo, nem sempre decente e digno, no circuito reprodutivo das atividades econômicas, sendo a grande maioria da humanidade inserida através da insuficiência e das privações, que se desdobram para fora do econômico.

Segundo a autora, para entender a dialética exclusão/inclusão é necessário entender o que é sentir excluído/incluído, sentir-se discriminado ou revoltado. A complexidade da exclusão consiste no fato de que o ser humano está envolvido em uma multiplicidade de papéis e em suas relações com o outro. Compreender a dialética exclusão/inclusão consiste em entender o sentimento daquele que vive esse processo, assim como entender os motivos que o originam.

De acordo com Amaral (1995) as reflexões de Foucault servem de referência teórica à concepção de exclusão como processo dialético de inclusão. Sua obra é uma brilhante argumentação em favor da idéia de que a inclusão social é um processo de disciplinarização dos excluídos, portanto, um processo de controle social e manutenção da ordem na desigualdade social.

Existe na sociedade uma grande dificuldade para concretizar os objetivos da inclusão, já que as práticas inclusivas podem também ser excludentes e discriminatórias. Não basta fazer parte de uma empresa ou de outros serviços públicos para estar incluso, já que muitas vezes existe exclusão até nas relações diárias entre os pares que pertencem às organizações (QUINTÃO, 2005).

Porém, apesar da inclusão da pessoa com deficiência ser um direito, independentemente do tipo e do grau da deficiência, a exclusão ainda está presente na sociedade (ARANHA, 2003). Vivemos em um mundo no qual o que se busca é a eficiência; portanto, a palavra “deficiente” muitas vezes tem uma conotação negativa, frequentemente pejorativa.

Dentro do ambiente organizacional, entender as questões relacionadas à exclusão/inclusão e à eficiência/deficiência representa construir uma realidade integrando os aspectos legais e as relações de trabalho, entender o meio em que a inclusão ocorre e compreender os impactos do processo inclusivista.

1.2.2 Lei de Cotas

Os sistemas de reserva de mercado (cotas) para emprego de pessoas com deficiência têm uma longa história. Teve início no século XX, na Europa, com o objetivo de acomodar os feridos da Primeira Guerra Mundial.

Segundo Pastore (2000), o sistema de cotas voltado para os ex-combatentes teve uma grande repercussão em toda a Europa e foi expandido para militares e não militares. Em 1923 a OIT recomendou o estabelecimento de leis nacionais que obrigassem entidades públicas e privadas a empregarem um dado número de pessoas com deficiência causada por guerra. E em 1944, a OIT recomendou aos países membros empregarem uma quantidade razoável de pessoas com deficiência não causada por guerra.

Hoje, dois terços dos países da Europa possuem cotas. O percentual varia entre 1,5 a 7%, mas, em muitos casos ele é fixado em função do tamanho da empresa. Em alguns países da Europa quando os empregadores que não conseguem cumprir suas cotas, eles recolhem uma contribuição para uma instituição específica. Esses recursos são utilizados normalmente para ajudar as empresas a removerem barreiras e viabilizarem mais contratações, além disso, o mesmo sistema premia as empresas que ultrapassarem suas cotas ou que admitirem pessoas com deficiências mais severas. Esse sistema chama-se cota-contribuição.

Além desse sistema existe também o sistema de cota-tercerização que consiste em: contratar pessoas com deficiência através de entidades beneficentes, bem como considerar as pessoas com deficiência contratadas por empresas terceirizadas que façam parte da cota da empresa contratante. Isto significa que,

uma empresa, além de contratar diretamente uma parte de sua cota, conta em sua cota as pessoas com deficiência que trabalham em empresas integrantes de sua cadeia produtiva, como por exemplo, setores da limpeza, vigilância, alimentação (PASTORE, 2000).

No Brasil, a garantia de acesso ao trabalho para as pessoas com deficiência está prevista na legislação. A inclusão das pessoas com deficiência tem se ampliado no Brasil, em especial após a determinação da Lei n. 8.112/90, no artigo 5º (BRASIL, 1990), que garantiu às pessoas com deficiência 20% das vagas de emprego no Serviço Público Federal; e a Lei n. 8.213/91, artigo 93º (BRASIL, 1991), que estabeleceu que as empresas privadas com mais de 100 funcionários são obrigadas a ter em seu quadro de funcionários pessoas com deficiência (MARANHÃO, 2005).

Essa lei determinou que as empresas com mais de 100 empregados devem possuir de 2% a 5% de seu efetivo com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

- I - Até 200 empregados – 2%
- II - De 201 a 500 empregados – 3%
- III - De 501 a 1.000 empregados – 4 %
- IV - Acima de 1.000 empregados – 5 %

Além disso, essa lei estabeleceu que a dispensa do trabalhador reabilitado ou com deficiência habilitado, só pode ocorrer após a contratação de substituto de condição semelhante. A portaria n. 4677/98, do Ministério da Previdência e Assistência Social, no seu artigo 1º, definiu essas categorias da seguinte maneira:

- 1º - Consideram-se beneficiários reabilitados todos os segurados vinculados ao Regime Geral da Previdência Social, submetidos ao processo de reabilitação profissional desenvolvido ou homologado pelo INSS.
- 2º - Consideram-se pessoas com deficiência, habilitadas, aquelas que não vinculadas ao Regime Geral da Previdência Social que tenham se submetido ao processo de habilitação profissional desenvolvido pelo INSS ou por entidades reconhecida legalmente para este fim (BRASIL, 1998 apud PASTORE, 2000, p. 48).

O autor apontou que esta lei também regulamentou a condição de incapacidade e da aposentadoria por invalidez, pois ela prevê o pagamento dos seguintes benefícios as pessoas com deficiência: (a) aposentadoria especial (para os que tiverem sua saúde prejudicada por terem sido expostos a certas condições de trabalho); (b) auxílio-doença (para os incapacitados que se afastam do trabalho); (c) auxílio-acidente (para os acidentados que entram em licença).

A lei brasileira prevê ainda inúmeras ações voltadas para o atendimento das pessoas com deficiência, a saber, prevenção, estimulação precoce, habilitação, reabilitação, formação profissional, acesso ao mercado de trabalho, geração de renda, residência e lares, abrigos de proteção, atendimento no domicílio, aconselhamento e acolhimento, defesa de direitos, locomoção e acessibilidade, ajuda técnicas e varias outras ações que fazem parte do conteúdo programático da Secretaria de Assistência Social do Ministério da Previdência Social, embora muito do que a lei prescreve não seja colocado em prática.

Para fins de cumprimento da Lei de Cotas, o artigo 3º do Decreto nº 914 de 06 de junho de 1993 (BRASIL, 1993), considera a pessoa com deficiência:

aquela que apresenta, em caráter permanente, perdas ou anormalidades de sua estrutura ou função psicológica fisiológica ou anatômica, que gerem incapacidade para o desempenho de atividades, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.

Acredita-se que o sistema de Cotas necessite de uma boa definição de deficiência, para que se saiba quem pertence ao sistema e quem não pertence e não haja discriminações ou manipulações no processo de contratação da pessoa com deficiência (PASTORE, 2000).

A Delegacia Regional do Trabalho do Estado de São Paulo utilizou-se do Decreto 5.296/2004 para definir a pessoa com determinada deficiência, conforme abaixo (MARQUES, 2007, p. 2):

- Deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, com comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraplegia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia,

ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;

- Deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz,1000Hz,2000Hz e 3000hz;

- Deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menos que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60° ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;

- Deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestações antes dos 18 anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação; cuidado pessoal; habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade; saúde e segurança; habilidades acadêmicas; lazer e trabalho.

Ademais, a aplicação da Lei de Cotas teve início no Brasil em 2004, apesar da lei ser de 1991, para isso a Delegacia Regional do Trabalho (DRT) começou a convocar as empresas com mais de 100 funcionários para que regularizassem sua situação no prazo de 120 dias. Caso as empresas não cumprissem suas cotas dentro desse prazo, poderiam ser multadas.

Entretanto, quando as empresas apresentam insucesso no processo de inclusão, recorrem a uma estratégia legal denominada Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), na qual as empresas se comprometem a cumprir a Lei no prazo de dois anos, justificando que terão tempo maior para poder adequar seus postos de trabalho, treinar chefias, sensibilizar os demais funcionários e contratar as pessoas com deficiência.

A Lei de Cotas no Brasil, assim como em outros países, tem defensores e críticos. O relatório da Conferência Internacional sobre a vida independente, realizada em Washington em 1999, relatou que apesar do cumprimento, do monitoramento e da cobertura do sistema de cotas, nenhum sistema é considerado eficaz no seu objetivo principal, que é aumentar os níveis de contratação de pessoas com deficiência (SASSAKI, 2006).

Os sistemas de cotas seduziram os governantes que superestimaram o poder da Lei. A realidade, porém, mostra que o impacto positivo dos sistemas de cotas, em si, é pouco. A simples imposição de uma obrigatoriedade não assegura que ela seja

cumprida e tampouco que as empresas venham a oferecer condições dignas de trabalho para as pessoas com deficiência (PASTORE, 2000).

Para Pastore (2000), o sistema de cotas tem pouca eficiência quando o empregador não quer ou não pode admitir pessoas com deficiência. São usados os mais variados subterfúgios, inclusive legais, para evitar a contratação. Um desses subterfúgios é o fato de algumas empresas contratarem advogados para apresentar argumentos que justifiquem a não contratação.

Segundo Sasaki (2006), outro aspecto negativo do Sistema de Cotas está relacionado às fraudes que burlam a lei, como terceirização ilegal do trabalho e discriminação inversa, que ocorre porque a lei discrimina outros segmentos da sociedade, ao tentar proteger a pessoa com deficiência.

Na iniciativa privada, as principais dúvidas levantadas pelos empresários foram em relação à existência de uma legislação trabalhista que regule a contratação dessas pessoas; quais as alterações arquitetônicas necessárias; qual o custo, além das preocupações com o nível de escolaridade dessas pessoas e com a adaptação delas nas vagas existentes (MARANHÃO, 2005).

Como pode ser observado, embora se tenha iniciado um processo de inclusão no Brasil, as políticas ainda são limitadas e estão concentradas no sistema de cotas do segmento privado e na concessão de benefícios previdenciários no setor público. O sistema de cotas deve levar em consideração as ações realizadas entre o setor público e o privado no que diz respeito à educação, à qualificação, à habilitação e à reabilitação.

[...] a prática do mercado mostra que, independente da lei de cotas, o fato isolado de possuir uma deficiência não garante a inclusão profissional, a menos que a pessoa apresente comportamentos desejáveis para o mundo do trabalho (GONÇALVES, 2006, p. 5).

Ademais, embora o sistema de cotas persista em vários países da Europa e no Brasil, nota-se uma forte inclinação para a mudança de sua filosofia, com uma

tendência clara em direção ao tripé: leis antidiscriminação, sistemas de cotas e esquemas de contribuição e terceirização.

Sabe-se que o sistema de cotas se faz necessário ainda em nosso país, porém, a flexibilidade é a marca das mudanças. O que se busca é criar condições para que cada um colabore dentro da sua realidade. Acredita-se que cotas articuladas com contribuições, prêmios, subsídios e benefícios possam trazer bons resultados para o processo de inclusão da pessoa com deficiência (PASTORE, 2000).

Finalmente, acredita-se que o sistema de cotas só aumenta a contratação quando é flexível e quando é combinado com outros sistemas de estimulação às empresas.

1.3 PRECONCEITO, ESTIGMA E DISCRIMINAÇÃO

O relacionamento entre uma pessoa com deficiência e uma pessoa normal pode gerar emoções de diferentes intensidades. As situações de interação são sempre marcadas por aspectos emocionais, sejam eles conscientes ou não, manifestos ou latentes, declarados ou não. Podem ser reações positivas, como de aceitação, ou negativas, como rejeição e afastamento. De fato, a maneira como a pessoa lida com a realidade e os comportamentos observados nas interações podem acionar mecanismos de defesa (AMARAL, 1995).

Mecanismos de defesa são, segundo Freud, recursos utilizados pelas pessoas para reagir a situações emocionais que lhes causem desconforto ou representem ameaças, numa tentativa de afastar-se de sentimentos como perturbação, angústia e ansiedade (ALLPORT, 1958).

Em relação à deficiência, várias são as formas de fugir da questão, dentre outras: a rejeição e a negação. A forma explícita da rejeição é o abandono onde não há investimento, seja de amor, de dedicação de tempo para a superação ou

minimização dos sofrimentos. O segundo tipo de rejeição é a super-proteção onde há o deslocamento do centro da relação para o protetor. A negação é muito comum na questão da deficiência (AMARAL, 1995).

Amaral (1995) apontou algumas concretizações do mecanismo de negação na deficiência:

- a) atenuação: pode ser entendida através de frases como “poderia ser pior”;
- b) compensação: usa-se freqüentemente a expressão “deficiente físico, **mas** tão inteligente”; c) simulação: expressa idéias contidas em afirmações como “É cega, mas é **como se** não fosse” (Ibid., p. 116-117, negrito no original).

Esta autora acredita que as ocorrências de cunho emocional relacionadas à deficiência devem ser levadas em consideração, pois atitudes, preconceitos, estereótipos e estigma são fenômenos psicossociais interligados. De acordo com a autora os conceitos de atitude, preconceito, estereótipo são:

Atitudes são posturas (um posicionamento quase corporal) frente a dado fenômeno. Expressam um sentimento e prepara a princípio uma ação. Atitude refere-se, portanto, a uma disposição psíquica ou afetiva em relação a determinado alvo: pessoa, grupo ou fenômeno. Pode-se então dizer que as atitudes estão para os comportamentos assim como os preconceitos estão para os estereótipos. Senão vejamos: o que é o preconceito senão uma atitude favorável ou desfavorável, positiva ou negativa, anterior a qualquer conhecimento? O que é o estereótipo senão um julgamento qualitativo, baseado no preconceito e, portanto, anterior a uma experiência pessoal? (Ibid., 1995, p. 119-120).

Estereótipos podem ocorrer de modo inconsciente e automático e são produtos da aprendizagem social. Apesar da intenção de não querer estabelecê-los e considerá-los, todos são susceptíveis à influência dos estereótipos em seus relacionamentos, o que pode levar a excluir pessoas com deficiência ou a agir de modo como se estivesse fazendo uma caridade (GINGRICH, 2000).

Segundo Amaral (1995), o preconceito é uma atitude favorável ou desfavorável, positiva ou negativa, anterior a qualquer conhecimento. O estereótipo pode ser visto como a concretização de um julgamento qualitativo, baseado nesse preconceito – portanto também relacionado à experiência pessoal.

As linhas fundamentais que definem as principais características do preconceito foram apresentadas no trabalho seminal de Allport (1958). De acordo com o autor, o preconceito é definido como um comportamento hostil contra uma pessoa, pelo simples fato dela pertencer a um grupo desvalorizado socialmente. Os tipos de preconceito são, portanto, diretamente proporcionais à quantidade de grupos minoritários inseridos dentro de uma estrutura de poder. Dessa forma, há preconceitos relacionados a raças, a condição social, a capacidade física, a capacidade mental, entre outros. Para o autor, o preconceito é historicamente e socialmente construído, podendo ser influenciado por traços de personalidade, por emoções e cognições. Além disso, o autor, também atribui grande importância ao processo de categorização como explicação da discriminação social, levando em consideração o poder dos rótulos na estigmatização de grupos que são socialmente desfavorecidos.

Quanto à sua natureza, o preconceito é constituído por três elementos: afetivo, representado pelas emoções; cognitivo, que envolve crenças e pensamentos; e comportamental, relacionado às ações da pessoa. Observado em todas as instâncias, o preconceito é um “fenômeno social onipresente”, que de alguma maneira afeta todas as pessoas, ou seja, todos os indivíduos são capazes de apresentar algum grau de preconceito (ARONSON, WILSON e AKERT, 2002).

No entanto, qualquer grupo social pode ser alvo de preconceito, pois ele não está restrito somente aos grupos minoritários. Muitas vezes os comportamentos preconceituosos fluem também das minorias para as majorias. Percebe-se, portanto, que o preconceito está difundido nas relações humanas e muitas podem ser suas causas, o que dificulta compreender suas origens (RODRIGUES, ASSMAR e JABLONSKI, 2000).

Embora sua manifestação seja individual, o preconceito origina-se do processo de socialização como resposta aos conflitos ali gerados. É, a princípio, uma reação congelada, isto é, uma reação influenciada por crenças e convicções não questionadas pelo indivíduo, e pode representar: aceitação exagerada; consolo antecipado a quem não o solicitou; compaixão, para não demonstrar aflição ou para

não aparecer como rejeição. “O preconceito diz mais da pessoa que o exerce do que àquela sobre a qual é exercido” (CROCHIK, 1995, p. 19-20).

Goffman (1988) alertou para as primeiras impressões em uma interação. A observação da conduta e da aparência dá subsídios que possibilitam às pessoas utilizarem suas experiências anteriores e aplicarem estereótipos não comprovados. Na vida cotidiana, as primeiras impressões são determinantes para que se inicie um relacionamento sutil, em que as pessoas assumem papéis e os designam umas às outras.

No caso das pessoas com deficiência, por exemplo, o preconceito consistiria em dizer que todas as pessoas com deficiência têm capacidades limitadas, o que explicaria sua colocação em posições inferiores e até sua limitação no acesso a informações, já que se julga desnecessário para as funções que elas devem desempenhar. Tal visão revelaria uma expectativa de desempenho menor por parte de seus gestores ou de colegas de trabalho, assim como determinaria a maneira como o grupo se relaciona (CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2006).

Para Amaral (1995), é importante ressaltar que o desconhecimento é a base para a perpetuação de atitudes preconceituosas e de leituras estereotipadas da deficiência, esteja esse desconhecimento relacionado ao fato em si, às emoções geradas ou às reações subseqüentes.

De acordo com Carvalho-Freitas et al. (2004), a própria denominação “pessoa portadora de deficiência” remete a uma julgamento em relação às pessoas ditas normais segundo os padrões definidos pela sociedade. Neste sentido, Omote (2004) destacou que a deficiência passa a ser vista como um estigma, uma marca social, um atributo que a torna diferente das demais.

Segundo Amaral (1995), o estereótipo, quando “negativo” alia-se ou mesmo constrói o estigma. Paralelamente o estigma cria o estereótipo do estigmatizado. A relação dialética pode ser levada ao infinito.

Para Goffman (1988) estigma é um atributo profundamente depreciativo, um atributo de valência negativa, ou seja, uma característica diferente do que havíamos previsto. Hastorf (1973, apud AMARAL, 1995) concorda com Goffman quando define o estigma como qualquer característica negativa, desde que avaliada por um grande número de pessoas.

Para Amaral (1995, p. 7), o estigma refere-se à “[...] situação do indivíduo que está inabilitado para a aceitação social plena” e, conseqüentemente, promove uma generalização e a desumanização da pessoa com deficiência de algum tipo de diferença significativa - uma deficiência. Conforme dito pelo autor, os indivíduos tendem a inferir, a partir de imperfeições originais, uma seqüência de outras imperfeições, ao mesmo tempo em que colocam no outro determinadas características ou atributos como deficientes.

De acordo com Amaral (1995, p. 8, **negrito no original**) “**O Estigma estabelece-se, portanto, nas relações interpessoais**”. Dessa forma, o indivíduo estigmatizado, por sua vez, pode sentir-se inseguro no que diz respeito: à reação das pessoas que o receberão num outro momento; à forma como o identificarão; à categoria em que será alocado; e à possibilidade de ser essa categoria positiva ou não.

Goffman (1988) mencionou que uma pessoa estigmatizada pode despende um grande esforço individual na tentativa de dominar atividades consideradas “fechadas”, por motivos físicos ou circunstanciais, a pessoas como ela, numa tentativa de quebrar a realidade de seus atributos, utilizando uma explicação não convencional do caráter de sua identidade social.

Como se pôde observar, os relacionamentos sociais são muito complexos e envolvem muitos aspectos: os papéis ocupados por cada um de seus membros; as expectativas diante das atitudes e dos comportamentos esperados para cada um desses papéis; a percepção que se tem em relação a esses papéis.

O cenário empresarial é também um palco no qual as pessoas representam papéis, um local em que as pessoas estão liberadas para atuarem. Porém, ainda

que indivíduos de um determinado grupo tenham liberação para atuarem, outros vêem-se “obrigados” a manterem uma determinada fachada social em algumas situações.

Dentro desse cenário, os indivíduos tendem a aproximar-se daqueles que consideram mais parecidos consigo e evitar aqueles que estão distantes desse critério ou que lhe causem algum desconforto. Entretanto, sentimentos negativos podem muitas vezes ser minimizados, quando há interação entre as pessoas e estas passam a conhecer-se em profundidade umas às outras. Portanto, as pessoas reagem ao desconhecido, e passar a conhecê-lo é uma forma de reconstruir significados (GOFFMAN, 1988).

Aronson, Wilson e Akert (2002) apontam que, quando dois indivíduos se encontram em igual condição de *status* e de poder, os estereótipos, preconceitos e estigmas ficam sem precisão, uma vez que o contato permite que sejam revistas as crenças sobre um determinado grupo.

1.3.1 Discriminação das pessoas com deficiência

No campo da legislação, de acordo com a Constituição da República do Brasil, o inciso XXXI do art. 7 impede a discriminação salarial ou em relação a critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência:

Art. 7 - São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:

[...]

XXXI – Proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência (BRASIL, 1988 apud MORO, 2008, p. 11).

De acordo com a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006), discriminação por motivo de deficiência significa:

Qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito ou efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o

desfrute ou o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nas esferas política, econômica, social, cultural, civil ou qualquer outra. Abrange todas as formas de discriminação, inclusive a recusa de adaptação razoável.

A discriminação das pessoas com deficiência tem início com o acesso à educação formal, em que a falta de cultura diminui as possibilidades de pessoas com deficiência desempenharem atividades laborais produtivas e satisfatórias. Outra forma de discriminação é o modo como as empresas estão lidando com a inclusão.

Em relação às pessoas com deficiência, Jaime e Carmo (2005) apontaram como atitudes discriminatórias o fato de as empresas contratarem pessoas com deficiência apenas para não terem sua certificação ISO prejudicada. Um argumento levantado por essas empresas é, por exemplo, que a contratação das pessoas com deficiência implica em tirar o emprego de um pai de família ou em cobrar de um desempenho superior ao das pessoas não deficientes pelos gestores imediatos das pessoas com deficiência.

Jaime e Carmo (2005, p. 28) ressaltaram o anúncio publicado na imprensa: *“Empresa de grande porte procura pessoa com deficiência para trabalhar e exige: curso superior completo, 2 idiomas fluentes, mestrado, experiência de 2 anos”*, que mostra que muitas empresas fazem exigências altíssimas na contratação da pessoa com deficiência, revelando que nem sempre a legislação é capaz de conter a discriminação da sociedade (JAIME e CARMO, 2005; GONÇALVES, 2006).

Existem empresas que estão preocupadas em cumprir somente o que exige a lei, uma vez que chegam a registrar pessoas com deficiência em sua folha de pagamento, sem que essas pessoas lhes prestem qualquer tipo de serviço (LOPES, 2005).

De acordo com o autor, o grau e o tipo da deficiência também se apresentam como fatores que tornam a inclusão um processo singular de discriminação, já que muitas empresas tentam incluir pessoas com deficiência que apresentem deficiências leves, evidenciando uma inclusão que esteja mais próxima aos padrões

da “normalidade” e promovendo maior assimilação desse funcionário pela estrutura empresarial.

Discriminação e exclusão são resultantes do tratamento desigual recebido pelas pessoas com deficiência no ambiente de trabalho: considerados incapacitados, não têm suas habilidades reconhecidas nem remuneração compatível com esse estigma.

O problema é que se rotulam e se categorizam as pessoas de forma automática, e isso prejudica o conhecimento do outro. Entretanto, quando se dá conta e se recategoriza pelo lado positivo, percebem-se as qualidades e, dessa forma, começa-se a apresentar um comportamento inclusivo. Portanto, procurar algo comum no semelhante, com o qual se possa identificar, ajuda na redução da estereotipia. Isso acontece, por exemplo, quando uma pessoa da média gerência olha uma pessoa com deficiência como alguém também da média gerência, incluindo-o no seu grupo com um novo rótulo que ressalte as suas potencialidades, e não suas deficiências.

As atividades dentro das organizações são sistêmicas e interdependentes, mas, em muitas organizações, os colaboradores vêem mais a si próprios do que ao grupo. Dessa forma, estimular a interdependência por meio de objetivos comuns promove maior integração entre os indivíduos (GINGRICH, 2000).

As pessoas com deficiência têm o direito de se auto-sustentar e de fazer parte do ambiente organizacional. E a integração eficaz das pessoas com deficiência dependerá de toda a comunidade de negócios e de ferramentas, utilizadas nas corporações, que permitam atingir tal objetivo.

Entretanto, não se pode esquecer que a discriminação, segundo Amaral (1995), é uma questão onde as políticas e ações integrativas movem-se no plano racional enquanto que as atitudes e a maioria dos comportamentos movem-se no plano emocional. Isso não quer dizer que sejam dois componentes distintos, mas sim que a articulação de ambos ainda é pouco estudada no âmbito da deficiência.

E isso dependerá muito da comunicação, ou seja, como as informações sobre a deficiência chegam às pessoas. Acredita-se que os meios de comunicação têm o poder de acelerar ou facilitar o processo de aceitação e adaptação da deficiência e dessa forma a diferença possa ser desmitificada pelo público, tornando familiar o que é desconhecido, colaborando para uma mudança de mentalidade e por definição para uma mudança social no que diz respeito à deficiência (AMARAL, 1995).

1.4 DIVERSIDADE NAS ORGANIZAÇÕES E NAS AÇÕES AFIRMATIVAS

Estudar a diversidade significa entender as questões raciais e as pressões crescentes de grupos étnicos e de minorias; e, conseqüentemente, estudar grupos étnicos e de minorias significa compreender a inclusão das pessoas com deficiência.

Bateman e Snell (1998) apontaram que a administração da diversidade começou a aparecer a partir do final do século XVIII e começo do século XIX, por ocasião da chegada aos EUA dos imigrantes italianos, poloneses, irlandeses e russos, cujas contratações eram consideradas ruins para as empresas. Só na década de 1960, através da luta empreendida por alguns grupos religiosos e de etnia branca, a aceitação desses grupos começou a ter sucesso, incentivando mulheres e outros grupos a se mobilizarem em busca de igualdade de oportunidades.

A busca pela igualdade de oportunidades teve seu marco no final dos anos 1960, por meio do *Affirmative Action Employment* promulgado pelos EUA. Essa regulamentação federal exigia que empresas que trabalhassem para o governo equilibrassem seu quadro de funcionários, levando em consideração as pessoas de grupos minoritários, como mulheres, hispânicos, asiáticos e índios. Com o mesmo intuito, o Canadá, em 1986, promulgou o *Employment Equity* e o *Federal Contractors* (FLEURY, 2000).

A noção de diversidade vem sendo usada, de modo geral, para se falar sobre a variedade de indivíduos e de grupos com os quais as organizações se deparam no mercado de trabalho, sejam eles seus empregados ou clientes (GLASTRA, 2000).

Não existe um consenso sobre o que seja diversidade (JACKSON e RUDERMAN, 1996). O termo pode ser considerado incompleto, já que existem múltiplas interpretações, indicando a necessidade de estruturar o próprio conceito: diversidade em que? O que é diverso nas organizações? O que realmente está sendo estudado? (NKOMO e COX, 1999).

Diferentes conceitos apareceram com base na psicologia social e na antropologia, tornando o entendimento de cada um deles e a base teórica na qual se fundamentam num fator relevante (HANASHIRO e GODOY, 2004), sendo as várias dimensões sobre o conceito um dos maiores desafios para a compreensão do tema (HANASHIRO, 2007).

Um conceito que merece ênfase é o apresentado por Cox Jr. (1993, p. 5-6): a diversidade cultural é “a representação, em um sistema social, de pessoas com afiliações a grupos claramente diferentes em termos de significado cultural”.

Na prática, o gerenciamento da diversidade nas empresas tem passado por diferentes perspectivas, que revelam o modo pelo qual as empresas e seus membros compreendem esse fenômeno social e montam estratégias, normas e valores organizacionais que buscam elevar a vantagem competitiva representada pela diversidade (TORRES; PÉREZ-NEBRA, 2004, p. 448).

Contudo, não se nota ainda, no Brasil, uma preocupação estratégica com o tema diversidade. A maioria das organizações que possuem programas nesse sentido são subsidiárias de empresas norte-americanas. O tema diversidade cultural é novo no país e concentra-se na discussão sobre raça, gênero e homossexualidade, porém ainda têm-se poucas medidas concretas (FLEURY, 2000).

1.4.1 A diversidade e as pessoas com deficiência

Administrar a diversidade está também relacionado a colocar metas semelhantes às pessoas com deficiência como as dos demais colaboradores, como, por exemplo, participar do desenvolvimento profissional em conjunto com todos os funcionários, utilizando seus talentos e pautando-se pelo respeito ao indivíduo. De acordo com Gingrich (2000), a organização precisa estruturar-se para receber as pessoas com deficiência.

Um levantamento realizado pelo Encontro da Associação de Pós-Graduação e pesquisa em Administração (ENANPAD) e pelo Encontro de Estudos Organizacionais (ENEO), de 1998 a 2006, apontou 37 artigos relacionados ao tema diversidade, sendo apenas sete relacionados às pessoas com deficiência. O principal foco desses artigos é a inclusão escolar, e os resultados mostraram uma dificuldade de realizar uma inclusão plena, tendo em vista que a inclusão ainda é realizada, em muitos casos, devido à força da lei. Os artigos relacionados ao mercado de trabalho revelaram ausência de uma política específica para pessoas com deficiência (HEINSKI, 2004), práticas ingênuas que reproduzem o modelo dominante (DOVAL e HARO, 2006) e contratações associadas a práticas de responsabilidade social desenvolvidas pelas organizações (BATISTA, 2003).

O estudo de Heinski (2004) apontou que a inclusão é uma questão relacionada à atitude, corroborando as idéias de autores como Amaral (1995), Aranha (2003), Sasaki (2006) e Ribas (2007). E o gestor, representante legítimo da manutenção da cultura organizacional, precisa desenvolver habilidades que lhe possibilitem recursos úteis para responder aos desafios e às oportunidades impostas pela diversidade.

1.4.2 Competências e ações afirmativas

A palavra competência tem sido empregada nas organizações de maneira ampla. No senso comum, o termo é utilizado para expressar a qualificação de uma pessoa. No contexto organizacional, a competência é uma palavra com inúmeros significados. Está associada tanto às pessoas - aos seus conhecimentos, às suas habilidades e atitudes - como a resultados esperados no desempenho do cargo (PARRY, 1996).

Para Fleury e Fleury (2001), o foco no conjunto de tarefas de um cargo é restritivo, visto que o conceito de competência deve ser entendido no contexto das transformações do mundo do trabalho.

Para Zarifian (2003, p. 37-39), a competência trata-se de uma nova forma de qualificação. Não da qualificação como “um modo histórico particular e sempre dominante: o da qualificação pelo posto de trabalho”, e sim de um modo novo: “a construção da qualificação”. Para o autor, competência é colocar em prática os recursos existentes. Não somente aqueles recursos que um indivíduo possui ou aprende, mas aqueles que a pessoa sabe como colocar em prática. A competência é a iniciativa no que se refere à autonomia, que supõe a mobilização de dois tipos de recursos: os recursos internos (adquiridos, solicitados e desenvolvidos) e os coletivos (trazidos e colocados em prática nas organizações). A competência é do indivíduo, manifesta-se e é avaliada quando se coloca em prática no âmbito profissional. A carreira profissional da pessoa com deficiência inicia-se no processo de contratação.

O processo de contratação, segundo Sachs (2000), sustenta que uma pessoa com deficiência deve ser selecionada da mesma forma que os demais candidatos, e não se deve fazer perguntas que não seriam feitas aos demais candidatos. A seleção dessas pessoas deve centrar-se na competência individual para a realização das tarefas. O objetivo é identificar as qualificações presentes no candidato.

De acordo com o autor, a elaboração da descrição de cargos tem como objetivo eliminar possíveis discriminações e ajuda na adaptação das pessoas com deficiência ao local de trabalho. Por isso, algumas alterações podem ser feitas, e a revisão da descrição de cargo e a ampliação do perfil do cargo podem adequar-se às pessoas com deficiência, como por exemplo:

- descrição de cargos baseados nas tarefas;
- definição de resultados específicos;
- eliminação do termo “deficiência”, a menos que se trate de qualificação profissional;
- análise da tarefa que, naquela posição, necessita de apoio físico e pode ser assumida por outro colaborador, sem causar prejuízos ao departamento; dessa maneira, possibilita-se a atividade do candidato com deficiência.

Além das mudanças relacionadas aos cargos a serem ocupados, outras serão necessárias, no que diz respeito aos aspectos físicos que deverão ser providenciados pelas empresas. Como por exemplo:

- mudanças que facilitem a circulação das cadeiras de rodas;
- certa flexibilidade de horário, de modo a evitar o deslocamento dos funcionários cadeirantes nos horários de pico;
- nova estruturação de cargo, verificando tarefas que seriam empecilhos a um candidato com deficiência;
- disponibilidade de equipamentos ou de dispositivos especiais;
- equipe de suporte. Algumas empresas, de alguns países, por exemplo, foram obrigadas a disponibilizar leitores e intérpretes para os funcionários cegos ou surdos presentes em seu quadro de funcionários (SACHS, 2000).

Conyers, Ellwanger, Ferguson & Nemeth (1999) sugeriram que programas de treinamento com características inclusivas envolvessem pessoas com deficiência e pessoas sem deficiência, abordassem aspectos de conscientização e sensibilização aos não deficientes, além de treinamentos para desenvolvimento do trabalho para as pessoas com deficiência, dos quais devem participar todos os colaboradores.

Para Fleury (2000), o emprego apoiado e acompanhado para pessoas com deficiência compreende três princípios:

- filosofia da zero exclusão;
- oferecimento de serviços de reabilitação;
- trabalho em conjunto com não deficientes.

Tais ações reforçam a idéia de que as pessoas com deficiência podem ser produtivas e são capazes de desenvolver atividades significativas, o que permite que elas se sintam valorizadas, fortalecidas em sua auto-estima, e pode promover maior integração e socialização.

De acordo Gingrich (2000), o objetivo das ações afirmativas é propiciar um local de trabalho inclusivo receptivo, que estimule a criatividade. Entretanto, apesar da luta que as pessoas com deficiência têm empreendido para serem definidas pelo que são, ainda há muita relutância em integrá-las formalmente nas organizações.

Para Sasaki (2006), uma empresa inclusiva é aquela que reconhece a diversidade humana, modifica suas práticas administrativas, realiza alterações em seu ambiente físico, adapta procedimentos e instrumentos de trabalho, aplica treinamentos para todos os colaboradores no que se refere à inclusão e realiza programas de integração dos novos colaboradores.

Entretanto, um estudo realizado por Tanaka e Manzini (2005) revelou que um grande número de empresas contrata pessoas com deficiência apenas para adequar-se à lei e que a concepção dos empregadores sobre as dificuldades desses funcionários se deve a suas condições médicas. As empresas, porém, alegam que problemas de escolaridade e inadequação de programas de treinamento são as barreiras encontradas para a seleção das pessoas com deficiência.

Freedman e Keller (1981), num estudo semelhante ao citado anteriormente, puderam averiguar inúmeras crenças que dificultam a contratação das pessoas com deficiência, como, por exemplo: alto absentéismo, produtividade de baixa qualidade, grandes gastos para adaptar o local de trabalho e a visão de que as pessoas com deficiência devem ser tratadas de maneira diferente dos demais colaboradores. Este modo como é vista a deficiência exemplifica a maior dificuldade para uma inclusão plena, em que as limitações das pessoas com deficiência ressaltam sobre as suas

potencialidades. Segundo Ferreira (1998) a desinformação é o maior problema no processo da inclusão e contribui para a manutenção dos preconceitos a respeito dessa população.

A inclusão no mercado de trabalho não se resume ao trabalho propriamente dito, mas abrange também o acesso às comunidades; o desenvolvimento de habilidades necessárias ao desempenho; o acesso aos sistemas de informações, aos transportes e aos treinamentos de qualificação profissional (GINGRICH, 2000).

Davidson e Ferdman (2002, p. 82) afirmaram que as mudanças devem ser realizadas a partir das necessidades que são levantadas pelas pessoas com deficiência, a fim de garantir que possam ser benéficas.

Na maioria das vezes, os portadores de deficiência que trabalham vêem suas oportunidades de ascensão profissional limitadas. As desigualdades experimentadas por eles, segundo Gingrich (2000), são muitas vezes produto dos estereótipos e dos preconceitos mantidos e dissipados dentro da corporação. Isso é denominado discriminação institucional, ou seja, a discriminação que ocorre quando não é permitido às pessoas com deficiência ter acesso à rede social informal da organização.

Acredita-se que as mudanças pretendidas devem partir de todos da corporação: cada pessoa tem que ser um agente de mudança, porque não existe diversidade implementada somente pela direção. Gingrich (2000) declarou que desenvolver competências para coordenar a diversidade é necessário, e que o envolvimento do grupo reduz o sentimento de falta de apoio e promove desenvolvimento e satisfação nas tarefas executadas. Uma abordagem inclusiva consiste em não tratar a pessoa pela falta, mas por suas habilidades e competências.

Fleury (2000) ainda expôs que as ações afirmativas, como apontadas acima, possuem condutas punitivas para ações discriminatórias e estabelecimento de cotas para pessoas consideradas discriminadas historicamente, além de incentivos para as empresas que mantêm a política e a prática da diversidade no ambiente de

trabalho, equiparando as oportunidades para os que são considerados discriminados.

As ações afirmativas desenvolvidas nos EUA mostraram como resultado uma demografia mais diversa no mundo empresarial. Entretanto, revelaram que a eficácia das ações afirmativas depende muito mais de atitudes do que de leis e de punições (FLEURY, 2000).

As ações afirmativas no Brasil são recentes, e a implementação de políticas de igualdade de oportunidade data de 1995 (FLEURY, 2000). Lopes (2005) informou que a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho tem sido lenta e abaixo do esperado pela sociedade. Isso ocorre devido aos efeitos do preconceito, dos estigmas, dos custos de adaptação no ambiente de trabalho e dos maquinários necessários para o exercício da função, além das questões relacionadas à adaptação arquitetônica das vias públicas, do transporte e da falta de escolarização e de capacitação das pessoas com deficiência.

De acordo com Sasaki (2006), propõe-se a continuação do debate em relação ao tema em questão. Ações afirmativas consistentes com os paradigmas da inclusão devem estar relacionadas com os locais de trabalho acessíveis em empresas que são capazes de perceber e utilizar as potencialidades das pessoas.

2 MÉTODO

O presente estudo teve como foco principal identificar e compreender quais são as ações que estão sendo realizadas pelas empresas para a contratação e a inclusão de funcionários com deficiência, destacando-se as ações direcionadas para a qualificação de tais funcionários. Para tanto, optou-se pela abordagem do tipo qualitativa, por considerá-la como mais adequada frente ao objetivo proposto.

2.1 A PESQUISA QUALITATIVA

O presente estudo possui um caráter exploratório, pois, conforme Selltiz et al. (1974, p. 61), o estudo exploratório é o mais indicado e reconhecido “no caso de problemas em que o conhecimento é muito reduzido” e em que se pretende aumentar o conhecimento sobre o fenômeno, visando uma maior compreensão sobre ele.

Richardson (2007) considerou a pesquisa qualitativa como um “guarda-chuva”, uma vez que compreende várias formas de investigação. Nesta pesquisa buscou-se entender e explicar o fenômeno social no ambiente natural onde ocorre, ou seja, compreender as estratégias dos gestores que lidam com a inclusão do funcionário com deficiência.

A pesquisa qualitativa tem o meio ambiente natural como sua principal fonte de dados e o pesquisador como seu instrumento (GODOY, 1995, p. 58).

[...] A pesquisa qualitativa não procura enumerar e/ou medir os eventos estudados, nem emprega instrumental estatístico na análise dos dados. Parte de questões ou focos de interesses amplos, que vão se definindo à medida que o estudo se desenvolve. Envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo.

A pesquisa qualitativa possui uma natureza descritiva e narrativa, pois é composta por trechos de fala, por textos e por exemplos dos sujeitos que participam da pesquisa (RICHARDSON, 2007). Um dos recursos da pesquisa qualitativa é trabalhar com relatos verbais obtidos por meio de entrevistas. Assim, nesse estudo foi utilizado trechos de falas para analisar e discutir os conteúdos apresentados.

Dentre as técnicas de pesquisa que foram utilizadas, há a documentação indireta e a documentação direta. A documentação indireta é a realização da pesquisa bibliográfica, enquanto a documentação direta caracteriza-se pelo levantamento de dados no próprio local onde os fenômenos ocorreram (MARCONI e LAKATOS, 2000). Ainda conforme as autoras a coleta de dados é uma das partes mais críticas da pesquisa, pois é quando se aplicam os instrumentos e as técnicas elaboradas na captura de informações.

A pesquisa de campo, porém, é mais que uma coleta de dados, pois engloba controles adequados e objetivos pré-estabelecidos que determinam o que deve ser coletado. Os principais instrumentos de coleta de dados na pesquisa de campo são a observação, o questionário, o formulário e a entrevista.

Esta última é um dos instrumentos básicos para a coleta de dados, pois permite a interação entre o pesquisador e o entrevistador, possibilitando ao primeiro fazer as adequações necessárias durante o momento da entrevista. Este tipo de instrumento tem como vantagem a obtenção imediata das informações desejadas, além de permitir, também, correções, esclarecimentos e adaptações, o que a torna eficaz como fonte de informações. Neste estudo foi utilizada a entrevista semi-estruturada, sem imposição na ordem das questões; apenas se seguiu um roteiro de questões (ANEXO 1).

Durante o desenvolvimento da entrevista, o pesquisador deve ter uma atenção flutuante, isto é, estar atento não somente ao roteiro pré-estabelecido, às respostas verbais dos entrevistados, mas também à comunicação não-verbal, como por exemplo, os gestos, as posturas, as entonações da fala, as hesitações, etc., dos entrevistados (THIOLLENT, 1984).

Durante a coleta de dados recorreu-se ao uso do gravador e às anotações. Desse modo, enquanto as respostas orais são gravadas, o pesquisador tem maior liberdade para ficar atento às expressões não-verbais do entrevistado (LUDKE e ANDRÉ, 1986).

2.2 PARTICIPANTES DO ESTUDO

De acordo com a finalidade deste estudo, foram pesquisadas cinco empresas que praticam ações de inclusão de pessoas com deficiência, sendo quatro privadas e uma pública, localizadas na cidade de São Paulo e uma na cidade de Cajamar.

Para a escolha das citadas empresas, tomou-se por base:

- Consulta ao Manual “O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência”, desenvolvido pelo Instituto Ethos (GIL, 2002).
- Consulta à relação de empresas parceiras do Instituto Paradigma [2008?].
- Análise dos nomes das 100 melhores empresas para se trabalhar, indicadas pelas Revistas *Exame* e *Você S/A*, no ano de 2007 (UOL, [2007?]).

O fator determinante na escolha das cinco empresas foi inicialmente a pronta resposta ao contato feito pela pesquisadora com os respectivos gestores. Foram entrevistados cinco Gestores de Recursos Humanos dessas empresas, que atuam diretamente com a inclusão do funcionário com deficiência. O fato de a escolha das entrevistas terem sido realizadas somente com os gestores se deve à dificuldade da pesquisadora em adentrar nas organizações e fazer contato com os funcionários em geral.

O quadro abaixo contém as principais características das empresas que colaboraram com o presente estudo.

	Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3	Empresa 4	Empresa 5
Ramo de Atividade	Análise de crédito	Comunicação	Transporte	Comércio varejista	Cosméticos
Nacionalidade	Multinacional Holandesa	Nacional Privada	Nacional Pública	Nacional Privada	Nacional Privada
Inauguração	1968	1950	1967	1994	1969
Quantidade de funcionários	2400	4247	4000 a 4200	628	4514
Número de Deficientes Contratados	100	182	150	14	229
Tipos de deficiência	- Deficiência mental - Deficiência visual - Deficiência auditiva - Deficiência física	- Deficiência Mental - Deficiência Visual - Deficiência Auditiva - Deficiência Física	Deficiência Física	- Deficiência mental - Deficiência visual - Deficiência auditiva - Deficiência física - Deficiências Múltiplas	- Deficiência Física - Deficiência auditiva - Deficiência visual
Localização	São Paulo	São Paulo	São Paulo	São Paulo	Cajamar

Quadro 1: Caracterização das empresas participantes

Além dessas cinco empresas, foram realizados contatos via e-mail com outras empresas que possuem inclusão da pessoa com deficiência, porém, as mesmas não puderam receber a pesquisadora. Algumas dessas empresas nos disponibilizaram materiais das ações que estão desenvolvendo no processo de inclusão.

2.3 PROCEDIMENTOS DA COLETA DE INFORMAÇÕES

Como primeira providência, o presente projeto foi enviado ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Presbiteriana Mackenzie e, após seu parecer favorável, foi realizado um novo contato via e-mail com os Gestores de RH das referidas empresas, a fim de se agendar as entrevistas. Nesse momento foi explicado aos gestores sobre o objetivo da pesquisa e a garantia do sigilo dos

nomes desses profissionais, assim como também os nomes das Empresas em que atuam.

Foi realizado um único encontro com cada entrevistado, com cerca de uma hora e meia, no qual foi entregue a carta de informação e o termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO 2). As cartas estão com a pesquisadora.

2.4 A TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS

Na análise dos relatos das entrevistas foi utilizada a técnica de análise de conteúdo proposta por Bardin (1979, p. 42), que a define da seguinte forma:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, obter indicativos ou não, que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção variáveis inferidas das mensagens.

Trivinos (1987) afirmou que, para realizar a inferência sobre o conteúdo das informações registradas, foi necessário utilizar um conjunto de técnicas, como a classificação, a codificação e a categorização de conceitos. Complementando, Bardin (1979) apontou três fases no processo de análise de conteúdo:

- 1) a pré-análise;
- 2) a análise do material;
- 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

A pré-análise constitui-se na organização do material. É um período orientado pela intuição, em que o pesquisador sistematiza as idéias iniciais, considerando os seguintes aspectos: a escolha de documentos e a elaboração de indicadores para a interpretação final.

Na segunda fase, a análise do material. Assim como Bardin (1979), Trivinos (1987) também justifica que é o momento em que o “corpo” da pesquisa, as

categorias formuladas são submetidas a um estudo mais profundo, orientado, a princípio, pelos referenciais teóricos e objetivos do estudo.

A categorização é definida por Bardin (1979) como “sendo uma operação de classificação, e seguidamente, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com critérios previamente definidos”. Categorização comporta duas etapas: 1ª etapa: o inventário, onde se isolam os elementos ou temas; 2ª etapa: a classificação, onde se separam os elementos ou temas e organizam-se as mensagens colhidas (passagem de dados brutos para dados ordenados).

Finalmente, a terceira e última fase do processo de análise de conteúdo proposto por Bardin (1979), compreende o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação, que consiste em estabelecer as semelhanças e as diferenças entre as análises obtidas, construindo raciocínios que permitam o possível alcance dos objetivos propostos.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os relatos das cinco entrevistas foram exaustivamente analisados visando o estabelecimento de categorias que abordassem e indicassem as principais opiniões dos participantes entrevistados. Assim, chegou-se à definição de 10 categorias que estão contidas no Quadro abaixo.

Categorias
1. Deficiências incluídas
2. Processo Seletivo
3. Potencialidades
4. Ações de Inclusão
5. Treinamento
6. Qualificação
7. Plano de Carreira
8. Acessibilidade
9. Estigma e Preconceito
10. Dificuldades e obstáculos

Quadro 2: Principais categorias obtidas a partir das entrevistas com os Gestores.

Na seqüência se discutirá o conteúdo selecionado em cada uma das categorias indicadas no Quadro 2.

Categoria 1: Deficiências incluídas

Principais frases extraídas das entrevistas:

Empresa 1 (E1) “[...] nós temos uma pessoa com deficiência cognitiva, com Síndrome de Down. No caso de cegos nós temos 11 cegos trabalhando aqui e em várias áreas [...]. Na turma que eu entrei eram seis cegos e seis surdos [...] e as pessoas com deficiência física a gente tem um prédio totalmente acessível [...]”.

(E2) “[...] todas as deficiências [...]. Eles estão dentro da cota, mas eles não têm grandes dificuldades de locomoção, nenhum comprometimento tão grave [...]. Deficiência intelectual a gente só tem 2, a gente tem ainda algumas dificuldades [...] porque eles requerem uma atividade diferente [...]”.

(E3) “[...] o que temos são pessoas com deficiência física [...]”.

(E4) “[...] nós temos 4 deficientes físicos, 5 auditivos, 2 visuais, 1 mental e 2 deficiências múltiplas [...]. Alguns tem um encurtamento de uma perna, de um braço, deficiência auditiva e visual leve [...]. Um deficiente mental saiu devido a sua postura, ele tinha comportamentos inadequados [...]”.

(E5) “[...] físicas, perda de um membro, encurtamento de um braço de uma perna. Nós temos casos onde a pessoa tem a perda das duas pernas. E nós temos também deficiência auditiva. No momento nós não temos ninguém com deficiência visual e mental. Na verdade nós temos uma pessoa que trabalha como massagista em Campinas que é deficiente visual [...]”

Análise e discussão

Pode-se perceber que as empresas pesquisadas estão incluindo pessoas com deficiência em seus quadros de funcionários, entretanto, nota-se que na sua maioria são deficiências físicas, auditivas e visuais leves o que torna a adaptação ao ambiente de trabalho mais fácil. Corroborando com a análise acima, de acordo com Lopes (2005), muitas empresas tentam incluir pessoas com deficiência que apresentam deficiências mais leves, evidenciando uma inclusão que esteja mais próxima da “normalidade” e que promova maior assimilação desse funcionário dentro da estrutura organizacional.

As empresas 2 e 4 apontaram a inclusão da pessoa com deficiência mental como de mais difícil adaptação por se tratarem de pessoas que necessitam de um planejamento diferenciado, além de auxílio permanente. Compreende-se a dificuldade da inclusão desses profissionais, porém, baseado em Amaral (1995)

acredita-se que o desconhecimento é a base para a perpetuação de atitudes preconceituosas. Talvez se o grupo tiver a oportunidade de conhecer mais profundamente a pessoa com deficiência mental ou com uma deficiência mais severa o processo de inclusão dessas pessoas possa ser mais natural, muitas atitudes preconceituosas possam ser minimizadas e conseqüentemente a adaptação desses funcionários mais fácil.

Categoria 2: Processo Seletivo

Principais frases extraídas das entrevistas:

(E1) “[...] a gente tem algumas consultorias que já trabalham para a gente, mas a educação corporativa sempre está em busca de parcerias [...]”.

(E1) “[...] a gente não trabalha com mapeamento de cargos, a gente acha que essa história de mapear cargos pode acabar discriminando [...], a pessoa pode trabalhar sim em diversas áreas [...]”.

(E1) “[...] o foco do nosso programa é a responsabilidade social e a cidadania empresarial não é a Lei de Cotas. É claro que a Lei de Cotas existe, é importante sim, e a gente sabe que se não houvesse a Lei de Cotas as empresas não fariam exatamente nada. A Lei de Cotas é um mal necessário [...]”.

(E2) “[...] são consultorias, são empresas que a gente contrata, para fazer o trabalho [...]”.

(E2) “[...] nós não montamos guetos, a gente abre uma posição, que não é criada para uma pessoa com deficiência, é uma posição que existe dentro da organização, se faz necessário o funcionário [...]”.

(E2) “[...] nós tivemos acho que em 2000 o chamado do Ministério Público, para o cumprimento das cotas [...]. Na verdade a gente tinha um planejamento com o Ministério Público que nós assinamos, que é o Termo de Ajustamento de Conduta [...]”.

(E3) “[...] falar em guetos, nós refutamos completamente isso aí [...]. Dentro da entrevista você procura extrair o melhor conhecimento dele, dentro desse conhecimento você procura colocá-lo em alguma área da Empresa [...]”.

(E3) “[...] então para nós o processo de inclusão começou em 2003 na gestão da Marta. Quando o Serra assumiu a prefeitura, o presidente que veio para Empresa 3 continuou o processo, implementou novas medidas. Agora nós estamos com outro presidente e o processo vem sempre seguindo adiante, o que a gente observa é que não teve retrocesso mesmo. Então o processo vai seguindo adiante. Agora a Lei de Cotas data de 1991 e o processo da Empresa 3 começou mesmo, efetivamente, em 2003, mesmo porque entre 1991 e 2003 nós não tivemos nenhum Concurso Público na Empresa [...]”.

(E3) “[...] a Empresa 3 por ser uma empresa pública, sociedade de economia mista, ela não tem liberdade ou autonomia para fazer contratações, tudo o que ela precisa contratar, todo o empregado que ela precisa contratar ela tem que abrir Concurso Público [...]”.

(E4) “[...] a gente atualmente está contando com uma consultoria [...]”.

(E4) “[...] bimestralmente eu estou indo na DRT, onde a gente leva toda a nossa documentação, e nunca conseguimos chegar à cota, estamos contando com um acordo que

a gente fez com o Ministério do Trabalho, que é o Termo de Ajustamento de Conduta, onde ele nós dá o respaldo de dois anos para regularização, embora não nós apegamos tanto a esse prazo, a gente tá incessantemente buscando funcionários, com muita dificuldade [...]. A gente não paga multa, o TAC funciona mais ou menos assim: a gente pediu um prazo para eles para poder se adequar a Lei [...] e aí dentro desses dois anos a gente não tem multa [...].”

(E5) “[...] nós contamos com a ajuda de uma consultoria, na verdade todas as vagas que temos são passadas às consultorias que nos prestam serviços [...]. Nós já cumprimos a cota, temos hoje 5,2 % de pessoas contratadas e nossa cota é de 5% [...]”.

Análise de Discussão

Conforme notado nas frases desta categoria, com a exceção da Empresa 3, as empresas entrevistadas contam no Processo Seletivo com o auxílio de consultorias especializadas na seleção de funcionários com deficiência. Segundo as empresas a utilização dessas consultorias auxilia no processo de seleção porque conhecem as normas e legislações e contribuem no processo de busca de funcionários com deficiência no mercado de trabalho.

As empresas repassam todas as vagas que possuem para essas consultorias que buscam no mercado tanto funcionários com deficiência quanto funcionários sem deficiência, o que revela que as empresas entrevistadas não trabalham com mapeamento de cargos. Esta afirmação corrobora o que sustenta Sachs (2000), que uma pessoa com deficiência deve ser selecionada da mesma forma que os demais candidatos. A seleção dessas pessoas deve centrar-se na competência individual para a realização do trabalho.

Foi possível observar a partir das respostas de todas as empresas que a Lei de Cotas foi um impulsionador para a seleção de funcionários com deficiência e ainda é necessário no Brasil para que as pessoas com deficiência possam entrar no mercado de trabalho. Reafirmando a citação de Pastore (2000), que a Lei de Cotas ainda se faz necessária em nosso país a fim de garantir as oportunidades de trabalho dessas pessoas. Algumas empresas recorreram, algumas vezes, a uma estratégia legal denominada Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), na qual as empresas se comprometem a cumprir a Lei no prazo de dois anos, justificando ter mais tempo de adequar seus postos de trabalho, sensibilizar as equipes e contratar os funcionários com deficiência, como os casos das Empresas 2 e 4.

Diferentemente das demais empresas, a Empresa 3, por ser uma empresa pública, a única forma de seleção é o Concurso Público, o que dificulta o ingresso de funcionários com deficiência em seu quadro de funcionários. Nessa empresa em específico o que eles possuem são funcionários reabilitados, ou seja, são funcionários que sofreram algum acidente durante o exercício do seu ofício e foram alocados em outras funções através de um processo que prioriza a potencialidade de cada funcionário reabilitado.

Observou-se, portanto, que independente de ser uma empresa privada ou pública, ambas possuem dificuldades no processo de seleção de funcionários com deficiência e o cumprimento da Lei de Cotas ainda é um desafio a ser superado pelas empresas.

Categoria 3: Potencialidades

Principais frases extraídas das entrevistas:

(E1) “[...] qualquer pessoa no Brasil, pode não ter qualificação e não somente a pessoa com deficiência e a empresa vai lá e qualifica. Então tendo potencial, vamos desenvolver [...]”.

(E2) “[...] então a gente tem algumas restrições, mas não tem restrição quanto à deficiência que a pessoa tem, a gente vai olhar a potencialidade dela [...]”.

(E3) “[...] nós temos uma equipe multidisciplinar, o assistente social vai conversar, fazer uma entrevista com esse reabilitado, e dentro da entrevista você verifica qual é a melhor potencialidade que ele tem [...]”.

(E4) “[...] sim, com certeza, eles tendo potencial, podem tranquilamente crescer dentro da empresa. A gente não tem essa diferenciação [...]”.

Análise e discussão:

Os gestores de recursos humanos das empresas 1, 2, 3 e 4 mencionaram a importância de se observar o potencial dos funcionários com deficiência e desenvolver esse potencial para que as pessoas com deficiência possam ser inseridas no ambiente de trabalho com o mesmo nível de igualdade com os demais funcionários. A empresa 5 não mencionou sobre potencialidades.

A afirmação citada acima corrobora com Sachs (2000) que apontou que no processo seletivo deve ser identificado as qualificações presentes no candidato de modo a adequá-lo num cargo que seja compatível ao seu perfil; e com Fleury e Fleury (2001) que pontuaram que o conceito de competência deve ser entendido e desenvolvido dentro de um contexto das transformações do mundo do trabalho.

Dessa forma, observou-se que as ações que as empresas citadas acima estão desenvolvendo são pertinentes já que analisam as potencialidades de cada funcionário visando aprimorar suas competências de modo que as pessoas com deficiência possam exercer plenamente sua atividade profissional e participar dos planos de carreiras oferecidos pelas empresas.

Categoria 4: Ações de Inclusão

Principais frases extraídas das entrevistas:

(E1) “[...] mas a gente não consegue fazer com todo mundo, então o que a gente costuma fazer é pegar as pessoas que serão colegas e líderes daquela pessoa que vai entrar na empresa, e isso é muito multiplicador [...]”.

(E1) “[...] e os outros quatro meses a pessoa fica nas áreas de trabalho, junto com uma pessoa da equipe, que vai ser o mentor, que é aquele que vai ajudar a pessoa [...]”.

(E1) “[...] e nós da coordenação ficamos acompanhando de perto, vendo como a pessoa está na área, como a pessoa está se adaptando, como a equipe está se adaptando [...]”.

(E2) “[...] se ele achar que precisa, ele faz uma reunião com o grupo, às vezes ele já tem uma pessoa com deficiência na equipe e está pondo mais uma e para ele lidar com essa situação já é mais tranquilo. E quando é a primeira vez a gente pede para o Consultor de RH conversar, porque o Consultor é o cara que está próximo ao gestor, se ele tem dificuldade, se ele quer conversar com a gente, nós temos esse material das dicas de convivência, então se ele tiver alguma dificuldade a gente tá pronto para auxiliá-lo [...]”.

(E2) “[...] e você deve conversar, como se estivesse conversando com qualquer outro funcionário [...] a pessoa tem um espaço no mundo e ela ocupa esse espaço muito bem, desde que ela tenha as condições para isso [...]”.

(E3) “[...] a Empresa 3 está passando por um processo de inclusão que está vindo de 2003 para cá, como todo o processo de inclusão, nós estamos numa fase de construção desse processo, para você ter uma idéia a gente ainda está numa fase de conscientizar os gestores [...]”.

(E3) “[...] às vezes você precisa ir em um determinado departamento e avisar o gestor que o ambiente que ele trabalha precisa ser melhorado [...]”.

(E3) “[...] a gente trabalha o tempo todo com a relação profissional, de nenhum empregado com deficiência ele tem que ter privilégio, os direitos dele tem que ser igual aos demais [...]”.

(E4) “[...] então fora a apresentação que ele tem aqui com as nossas psicólogas, de conhecer a empresa, saber a história da empresa, a missão, visão e valores da empresa, ele conversa com o gerente antes de mais nada, para ele conhecer o local onde ele vai trabalhar, o espaço físico onde ele vai trabalhar, depois é feito uma reunião de integração dele com a equipe, onde o gerente apresenta-o à equipe. Mas isso é feito com todos os funcionários [...]”.

(E4) “[...] e as nossas psicólogas elas rodam as lojas e sempre fazem o acompanhamento deles, nós temos um RH que é totalmente aberto [...]”.

(E4) “[...] explicamos as habilidades e limitações de cada um deles e que eles são profissionais como quaisquer outros. Aqui na Empresa 4 não há nenhuma diferença de tratamento [...]”.

(E5) “[...] inicialmente nós conversamos com o gestor e por incrível que pareça nenhum gestor disse que não queria ter em sua área uma pessoa com deficiência, depois nós preparamos a equipe para a recepção da pessoa com deficiência [...]”.

(E5) “[...] e nós nomeamos um padrinho é ele quem vai ajudar a pessoa com deficiência na recepção e integração dele na empresa. Esses padrinhos são voluntários, são pessoas que se interessam pelo assunto e nós o capacitamos para isso [...]”.

(E5) “[...] e todo esse nosso trabalho é para acelerar a capacitação dessas pessoas de forma que ela tenha as mesmas oportunidades como qualquer outro funcionário [...]”.

Análise e discussão:

Foi possível analisar através das respostas de todas as empresas que são várias as ações desenvolvidas no processo de inclusão dos profissionais com deficiência. Uma dessas ações diz respeito ao processo de sensibilização dos funcionários que irão trabalhar junto com as pessoas com deficiência. A fim de otimizar esse processo de integração, a Empresa 1 e 5, nomeiam um representante ou mentor que auxiliará a pessoa com deficiência durante esse período. Além disso, os Gestores de Recursos Humanos de todas as empresas buscam acompanhar constantemente o desenvolvimento desses funcionários. Acredita-se que o fato do grupo participar do processo de integração da pessoa com deficiência é muito eficaz, pois permite a construção de objetivos comuns.

A consideração citada acima confirma o que citou Gingrich (2000), que as atividades dentro das organizações são sistêmicas e interdependentes, mas, em muitas organizações, os colaboradores ainda vêm mais a si próprios do que ao grupo. Dessa forma, estimular a interdependência por meio de objetivos comuns promove maior integração entre os indivíduos.

Através das respostas das Empresas 2 e 5, observou-se que alguns Gestores fazem reuniões explicando o que é deficiência, como deve ser o tratamento com esses profissionais e explicando que os profissionais com deficiência possuem os mesmos direitos e deveres que um profissional sem deficiência. Em contrapartida, os Gestores da Empresa 1 buscam orientar e sensibilizar os líderes e colegas das pessoas com deficiência acreditando que essa ação se multiplicará dentro da organização. Acredita-se que ao Gestor de Recursos Humanos, como representante legítimo da manutenção da cultura organizacional, cabe a tarefa de ser um facilitador nesse processo de disseminação das informações sobre a deficiência e estar pronto para auxiliar nas intercorrências que possam acontecer nos grupos de trabalho.

Em síntese, as ações de inclusão realizadas pelas empresas pesquisadas têm como objetivo orientar, sensibilizar e oferecer a todos os funcionários com deficiência igualdade de oportunidade e crescimento dentro da organização.

Categoria 5: Treinamento

Principais frases extraídas das entrevistas:

(E1) “[...] a pessoa fica nas áreas de trabalho, junto com uma pessoa da equipe [...] é alguém que vai estar do lado, que vai ensinar o trabalho, normalmente faz o mesmo trabalho que a pessoa vai fazer [...]”.

(E2) “[...] nós tivemos que treinar também o pessoal da segurança, do restaurante, recepção... não foi apenas os funcionários da empresa e a função que os funcionários irão desenvolver, a gente teve que pegar tudo que está em torno para atender as pessoas com deficiência, atendimento, por exemplo, aqui no nosso restaurante, a pessoa tem que pegar o prato e se servir do buffet de saladas, depois pegar uma bandeja, o cadeirante não consegue fazer isso, não consegue circular [...]”.

(E3) “[...] aí ele passa numa entrevista com o gerente da área, passa por um treinamento para verificar se realmente ele vai se adaptar a essa nova função [...]. Eu só não uso o termo treinamento, eu gosto mais de termo de você capacitar a pessoa para aquela função [...]”.

(E4) “[...] os treinamentos, os imediatos quando eles vão entrar é feito na loja, onde o gerente apresenta qual será a função dele, explica suas atribuições e normalmente eles ficam uma semana sendo monitorados dentro de suas funções para verificar se tem dúvidas etc.[...]”.

(E5) “[...] a grade de capacitação depende da vaga, por exemplo, uma secretária, ela terá alguns cursos que ela poderá fazer dentro de sua função [...]. O nosso treinamento é tanto treinamentos técnicos como comportamentais [...]”.

Análise e discussão:

Através das entrevistas realizadas pôde-se perceber que as empresas realizam treinamentos específicos relacionados a função que o funcionário com deficiência irá exercer, procurando oferecer-lhes acompanhamento no desenvolvimento de suas funções e cursos para seu aprimoramento profissional, como cita a Empresa 5. São também realizados treinamentos com outras áreas da empresa a fim de sensibilizar todos os funcionários que pertencem ao grupo, como é o caso da Empresa 2 que realizou treinamentos com as empresas terceirizadas de alimentação, segurança e portaria.

Essa prática confirma o que escreveu Conyers et. al. (1999), mencionando que os programas de treinamento com características inclusivas devem envolver pessoas com deficiência e pessoas sem deficiência e, abordar aspectos de conscientização e sensibilização aos não deficientes, além de treinamentos para desenvolvimento do trabalho para as pessoas com deficiência, dos quais devem participar todos os colaboradores.

Categoria 6: Qualificação

Principais frases extraídas das entrevistas:

(E1) “[...] treinamentos como orientação profissional, toda a parte de comunicação verbal, comunicação empresarial e também a parte de postura profissional. A maioria dessas pessoas nunca trabalhou, eles têm aquele contato com a escola, e aí quando chega na empresa é totalmente diferente, aí tem toda a parte de informativa [...]. Aqui na Empresa 1 nós temos alguns cursos de libras, curso de português, a gente fala que eles têm que aprender português, é um saco para eles, mas tem que aprender a comunicar, pelo menos para aprender a enviar um e-mail, se comunicar e eles estão fazendo curso de português, estão se desenvolvendo [...]”.

(E2) “[...] dentro da capacitação o primeiro foco é mostrar as pessoas com deficiência, que empresa é essa, o que ela faz, qual é a sua missão, seus valores, seus princípios, premissa de trabalho... contar um pouco da história... Então a gente deu um contexto, aí a gente contou para eles como é se portar dentro de uma empresa, o que tem dentro de uma

empresa, como é esse relacionamento entre as áreas, então a gente foi falando de postura, de comunicação, e isso deu um efeito bem bacana e aí depois, a primeira coisa que a gente foi trabalhar foi a parte da comunicação, a gente entrou em comunicação mesmo, trabalhar textos escritos, leitura, e aí separamos as turmas [...] Esse ano a gente tá revendo a capacitação, para dar uma segunda mexida, a gente percebeu que talvez tenhamos que mexer agora com a educação formal, talvez a gente tenha que estar investindo com cursos de suplência para alguns níveis [...].”

(E3) “[...] mas dentro da própria empresa a gente já está pensando em oferecer o segundo grau para eles, ou uma escola próxima à empresa, ou até aqui mesmo, numa sala de aula como essa aqui que nós estamos, então a gente também está pensando nessas condições, entendeu? [...].”

(E5) “[...] nós temos essa questão do português, mas principalmente a questão da comunicação. Para você saber, muitas pessoas quando entram aqui é o primeiro emprego, então nós procuramos capacitá-los no que diz respeito à comunicação empresarial e também no conhecimento em informática. Alguns até sabem lidar um pouco com o computador, mas a gente sabe que essas pessoas tem muitas dificuldades com a informática. Então o nosso treinamento é tanto treinamentos técnicos como comportamentais. E todo esse nosso trabalho é para acelerar a capacitação dessas pessoas de forma que elas tenham as mesmas oportunidades como qualquer outro funcionário [...].”

Análise e discussão:

A presente categoria mostrou a inexperiência dos funcionários com deficiência, pois, muitas pessoas com deficiência contratadas nunca haviam trabalhado antes. Acredita-se que esse fato dificulte o processo de inclusão, pois alguns funcionários com deficiência desconhecem o funcionamento de uma empresa, seus meios de comunicação e como se comportar dentro do local de trabalho.

Mediante essa realidade, com exceção da empresa 4, as empresas 1, 2 e 5 oferecem aos seus empregados cursos de comunicação, postura e redação empresarial para que os funcionários com deficiência possam conhecer o que é uma empresa e o seu funcionamento. E as empresas 2 e 3 estão planejando oferecer aos seus colaboradores com deficiência cursos de suplência para aqueles que não terminaram o 2º grau ou até mesmo que terminaram o Ensino Médio mas, possuem lacunas no processo de aprendizagem, revelando a preocupação dessas empresas em oferecer oportunidades para que as pessoas com deficiência possam se qualificar e se desenvolver profissionalmente.

Inúmeras são as dificuldades encontradas pelas pessoas com deficiência no processo de inclusão no mercado de trabalho, em especial no que diz respeito a escolaridade e a comunicação dentro do ambiente empresarial. Acredita-se que o trabalho é uma das formas de promover a superação dessas dificuldades e possa permitir aos funcionários com deficiência uma vida digna. Corroborando o que mencionou Aranha (2003), que o trabalho é uma das formas de promover a integração no local de trabalho, além de contribuir para que as pessoas com deficiência resgatem sua dignidade e o controle de sua vida.

Dessa forma estudos como o realizado pelos autores, Tanaka e Manzini (2005) que revelaram que algumas empresas alegam que problemas de escolaridade e comunicação são barreiras para a seleção de funcionários com deficiência, podem ser considerados uma discriminação para com as pessoas com deficiência e vão contra o que foi promulgado pela Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006) que considera discriminação qualquer diferenciação, exclusão ou restrição perante as pessoas com deficiências.

Entretanto, apesar de alguns estudos revelarem uma realidade de discriminação podemos observar nas entrevistas realizadas com as empresas 1, 2, 3 e 5 uma preocupação em qualificar e desenvolver os funcionários com deficiência. Acredita-se que a integração eficaz das pessoas com deficiência dependerá de toda a comunidade organizacional em desmistificar crenças como as citadas acima e facilitar o processo de reconhecimento das potencialidades das pessoas com deficiência.

Categoria 7: Plano de Carreira

Principais frases extraídas das entrevistas:

(E1) “[...] é como com todo mundo, uma vez por ano é avaliado, com a pessoa com deficiência é da mesma forma. Depois de um ano pode participar do recrutamento interno da empresa. Quando surge uma vaga na Empresa 1 primeiro é feito um recrutamento interno e todo mundo pode participar, inclusive as pessoas com deficiência. As oportunidades são para todos. Além das promoções na área que depende da pessoa e do seu líder [...]”.

(E2) “[...] da mesma forma, a gente não tem critério especial para a promoção de ninguém, o que a gente espera é que eles alcancem alguns níveis de igualdade [...]. A empresa tem oito sindicatos, não sei quantas carreiras, por serem muitas empresas a gente faz muito recrutamento interno e as pessoas vão mudando, mudam para áreas completamente diferentes [...]”.

(E3) “[...] ele está inserido no plano de carreira de qualquer empregado [...], ele está inserido num plano de carreira de qualquer empregado da empresa, não existe um plano de carreira somente para ele [...]. Ele passa por um processo normal como qualquer outro. O importante é ele estar inserido desde o momento que ele entra, ele entrou na empresa ele está inserido dentro do plano de carreira da empresa. Isso eu acho que é um dado importante para ele, porque quando ele entra para trabalhar em uma determinada função ele recebe, no momento que ele é empregado, que ele se tornou empregado, ele já recebe, qual a sua função e como ele vai subir na carreira dele, tenha ele deficiência ou não [...]”.

(E4) “[...] nós buscamos não diferenciar o funcionário com deficiência para o funcionário sem deficiência, nós buscamos igualdade. Nós temos um plano de carreira sim, a maioria das nossas promoções são todas internamente [...]”.

(E5) “[...] o plano de carreira é igual para todos, todos têm as mesmas oportunidades, é o profissional que faz o plano de carreira dele. A Empresa 5 dá as oportunidades e o profissional que faz seu plano de carreira. Nós sempre colocamos todas as vagas que abrem nos murais e as pessoas se inscrevem, 60% das vagas que são abertas são preenchidas dentro da própria empresa, aonde as pessoas vão migrando de função, e com isso em muitos casos há também a promoção. Por exemplo, um analista 1 quer concorrer à analista 2, ele faz a entrevista é aprovado e aí é promovido. Como eu falei o plano de carreira é do colaborador, nós tivemos um caso onde um PPD era da fábrica e veio para a área administrativa. Aqui nós procuramos não segregar, não há essa questão de mapeamento de cargos, guetos. Nós procuramos não formar guetos [...]”.

Análise e discussão:

De acordo com os gestores entrevistados observamos que as cinco empresas oferecem a todos os funcionários o mesmo plano de carreira, não há distinção entre um funcionário com deficiência e um funcionário sem deficiência no processo de promoção. As empresas 1, 2 e 5 citaram nas entrevistas que todas as vagas que surgem na empresa são inicialmente oferecidas a todos os funcionários através do recrutamento interno e que todas as pessoas com deficiência podem ou não participar. A Empresa 3 pontuou que na contratação a empresa já apresenta ao empregado com ou sem deficiência todo o plano de carreira que ele terá na empresa, o que ele deve fazer para crescer e para onde ele pode crescer.

Corroborando com essa prática, segundo Saeta (1999), a inclusão das pessoas com deficiência no ambiente organizacional significa proporcionar às pessoas com deficiência, igualdade e equiparação de oportunidades. Além disso,

Gingrich (2000) apontou que devem ser colocadas metas semelhantes às dos demais colaboradores, como, por exemplo, participar do desenvolvimento profissional em conjunto com todos os funcionários, assim como do plano de carreira de todos os funcionários.

Em síntese, observou-se que os 5 Gestores entrevistados afirmaram que as respectivas empresas oferecem aos seus funcionários igualdade de oportunidades de modo que todos da organização participam do mesmo plano de carreira.

Categoria 8: Acessibilidade

Principais frases extraídas das entrevistas:

(E1) “[...] a gente tem um prédio totalmente acessível, a gente tem rampa, elevadores, plataforma elevatória, banheiros adaptados, vagas na garagem para as pessoas que tem dificuldade de locomoção [...]”.

(E1) “[...] às vezes precisa de algo e nós compramos o equipamento que ela se sinta melhor [...]”.

(E2) “[...] foi feito um trabalho entre o Instituto (Paradigma) e as equipes internas da Empresa 2 para poder fazer todo um estudo para a adequação [...]. No começo para fazer todas as adaptações, até a gente treinar todo mundo e começar a contratar levou um tempinho [...]”.

(E2) “[...] hoje em dia a gente já descobriu o seguinte, às vezes a gente espera entrar uma pessoa em determinada área para depois fazer a adequação. A pessoa vai dizer para a gente... ‘olha só uma barra aqui tá legal’ [...]. Apesar dos elevadores, hoje quando você subiu, você viu que eles não falam [...]. Algumas coisas a gente não tem, não tem aquelas trilhas no saguão porque o saguão é amplo, quando tiver uma pessoa com deficiência visual aí total, já num grau mais adiantado, a gente tem alguns visuais mas que andam na boa, se viram super bem, nem precisam, quando precisar a gente vai fazer aquela trilha para eles poderem ir na banquinha, ir até o mezanino, ao refeitório, tomar um café, aí a gente vai colocar aquilo no chão, mas a gente sabe tudo o que precisa fazer, mas a gente põe para funcionar na medida que a gente tem a pessoa aqui, é uma economia processual, se tiver a necessidade você já sabe o que tem que fazer, rapidamente a gente instala [...]”.

(E2) “[...] então a gente tem algumas restrições por causa do espaço físico, aquele prédio da gráfica... nossa é super antigo... já foi mexido e remexido, então tem horas que não tem mais o que fazer, só se demolir e construir outro prédio [...]”.

(E3) “[...] aqui na Empresa 3 se a gente tiver um empregado com deficiência e ele precisar de um equipamento que vai melhorar a produtividade dele, a empresa compra, ela adquire isso no mercado [...]”.

(E3) “[...] no banheiro, por exemplo, nós tivemos que..., no banheiro você tem a norma que você tem que seguir, você tem a norma 9.054 da ABNT que você tem que seguir, mas para mim fazer o processo de transferência, eu precisaria, por exemplo, eu e uma outra pessoa

da empresa que também é cadeirante que é a Flavia, a gente estava precisando, tanto eu aqui na minha unidade quanto ela na unidade dela, que o vaso fosse levantado [...]”.

(E3) “[...] agora a empresa trabalha com um orçamento apertado, então você vai chegar e dizer para o presidente preciso de um banheiro adaptado em cada andar do prédio, aí você encontrará dificuldades porque você tem outras unidades da empresa que está pedindo também a construção de um banheiro adaptado [...]”.

(E4) “[...] é a adequação. Você fala do espaço físico... então nos shoppings essas adequações já são obrigatórias através da Lei de Acessibilidade [...]. Como eu te falei, nós temos uma escadaria muito grande aqui no escritório e não conseguimos adaptar essa escadaria devido ao prédio ser alugado [...]”.

(E5) “[...] todo o nosso espaço foi adaptado, elevadores, rampas de acesso, refeitórios, banheiros, ônibus adaptado, o nosso portfólio é em Braille. Tudo foi adaptado para melhorar a acessibilidade dessas pessoas [...]”.

Análise e discussão:

Mediante as respostas dadas pelas empresas 1, 2, 3 e 5, foi possível perceber que elas estão preocupadas com a acessibilidade de seus funcionários, para isso estão adaptando seus prédios. Essa preocupação deve-se ao Decreto n° 5.296 (BRASIL, 2004), que regulamenta as Leis n° 10.048 e 10.098, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Pôde-se perceber ainda que as empresas 1, 2 e 3 estão adaptando seus espaços físicos de acordo com a necessidade de cada deficiência. Essa prática vem ao encontro da pontuação de Davidson e Ferdman (2002, p. 82) que acreditam que as mudanças devam ser realizadas a partir das necessidades que são levantadas pelas pessoas com deficiência, a fim de garantir que possam ser benéficas e melhor adaptadas para as pessoas com deficiência.

Entretanto, averiguamos que as empresas 2 e 3 não conseguem realizar todas as adaptações necessárias devido aos recursos financeiros disponibilizados pelas empresas. Já a empresa 4 justificou sua incapacidade em adaptar seu espaço físico ao fato do prédio ser alugado. E compreensível que as empresas enfrentem problemas para realizar todas as adaptações necessárias em seus prédios, porém, devemos criticar essas justificativas dadas pelas empresas, pois estas podem

representar uma comodidade perante as necessidades de adaptações requeridas para a pessoa com deficiência.

Corroborando com essa idéia, Freedman e Keller (1981), apontaram inúmeras crenças e preconceitos que dificultam a contratação das pessoas com deficiência, como, por exemplo: os grandes gastos para adaptar o local de trabalho e os altos custos dos equipamentos utilizados pelas pessoas com deficiência.

Acredita-se que o principal objetivo da acessibilidade é oferecer às pessoas com deficiência recursos para que elas possam produzir de igual para igual como as pessoas sem deficiência.

Categoria 9: Estigma e Preconceito

Principais frases extraídas das entrevistas:

(E2) “[...] a gente também tem o contrário, das pessoas com deficiência serem resistentes, das pessoas não assumirem sua posição de cidadão do mundo [...]. Agora você tem uma resistência comportamental aí é muito difícil você trabalhar isso. Ele não quer, e se ele não quer não adianta [...]”.

(E3) “[...] é, eu acho que a primeira dificuldade, fundamental que nós encontramos, eu não posso colocar nem o verbo no passado, temos que colocar ainda no presente, nós temos ainda a resistência por parte dos empregados, é assim é aquele medo de você estar recebendo alguma coisa nova e você não entender de diversidade humana, a diversidade está aí e ela tem por objetivo aproximar as pessoas e não de afastar as pessoas [...]. Eliminar aquele estigma de que toda a pessoa com deficiência precisa de ajuda, o que não é verdade e ao mesmo tempo eliminar aquela situação de distanciamento [...]”.

(E5) “[...] e a questão da inclusão, no que diz respeito ao preconceito, não do grupo, mas da própria pessoa com deficiência, que algumas vezes se escondem atrás da deficiência. Para você ter uma idéia nós já tivemos casos onde a promotora de vendas achava que ela deveria ter uma meta menor porque era deficiente ou qualquer erro que ela cometia era por causa da deficiência. Algumas se fazem de coitadinha e não funciona dessa forma, se a pessoa errar ela será cobrada como qualquer outra pessoa [...]”.

Análise e discussão:

Quanto ao aspecto “Estigma e Preconceito” foi possível perceber através das respostas dadas pelas empresas 2, 3 e 5 que existem dois tipos de preconceitos: o

preconceito do grupo para com as pessoas com deficiência e o preconceito da própria pessoa com deficiência perante o grupo na qual está sendo inserida.

No que se refere ao preconceito do meio para com as pessoas com deficiência acredita-se que as pessoas se utilizam de Mecanismos de Defesa que, segundo Freud, são recursos utilizados pelas pessoas para reagir a situações emocionais que lhes causem desconforto ou quando se deparam com algo novo, por exemplo, a pessoa com deficiência. Amaral (1995) ressaltou que o importante é tornar conhecido o que é deficiência, dessa forma, as percepções estereotipadas da deficiência podem ser amenizadas.

Em relação ao preconceito da própria pessoa com deficiência, acredita-se que às vezes o preconceito flua também das pessoas com deficiência para as pessoas sem deficiência e assim como se deve tornar conhecido o que é deficiência para as pessoas ditas “normais”, o mesmo deve ser feito para as pessoas com deficiência, pois o que é deficiência para uns é considerado normal para outros. Goffman (1988) pontuou que os relacionamentos sociais são muito complexos e mencionou que somente quando existir a interação entre as pessoas e estas passarem a conhecer-se em profundidade o significado de deficiência e normalidade poderá ser reconstruído.

Categoria 10: Dificuldades e obstáculos

Principais frases extraídas das entrevistas:

(E1) “[...] as dificuldades são muitas, às vezes até na seleção, as pessoas não tem qualificação, mas a gente precisa de potencial, tem bastante, mas às vezes é complicado [...]”

(E1) “[...] mas tem que aprender a comunicar, pelo menos para aprender a enviar um e-mail, se comunicar e eles estão fazendo curso de português, estão se desenvolvendo [...]”

(E1) “[...] para mim a minha filha está nascendo agora... eu arrepei... e a gente que vive hoje pensa nossa eu não vivi ainda, eu nem nasci ainda... a própria família já exclui [...]”

(E1) “[...] o deficiente intelectual, a gente tinha uma moça, com síndrome de down, que a gente precisou desligar porque tivemos problemas de comportamento, nós fizemos de tudo, mas não teve jeito [...]”

(E2) “[...] bom, acho que o principal é essa parte que eu coloquei que é da escolarização, realmente essa parte é difícil [...]”

(E2) “[...] mas aí alguém falava... ‘mas ah não dá, a pessoa tem um nível de escolaridade muito baixo, o nível de comunicação é muito difícil’ [...]”.

(E2) “[...] porque é assim o mercado para eles está aquecido, eles tendem a sair mais [...]”.

(E2) “[...] então a gente percebe que quando a família apóia e leva para a escola [...] a pessoa se desenvolve integralmente. Quando a família mantém mais escondido, mais mimado, mais recluso, mais protegido, ele tem dificuldade de interação [...]”.

(E2) “[...] às vezes por imaturidade, mesmo recebendo feedbacks, não tinha maturidade para trabalhar numa empresa [...]. Ele foi desligado. Deixa ele ser feliz em outro lugar [...]”.

(E3) “[...] agora a gente tem muito problema mesmo com a contratação, nos dois últimos concursos nós não tivemos nenhum candidato com deficiência que tenha conseguido passar na prova, não atingiram a nota mínima [...]”.

(E3) “[...] quando a gente abre vaga para outros cargos o que se observa, é o que se observa em qualquer área hoje na área de inclusão, as pessoas com deficiência têm baixa escolaridade [...]”.

(E4) “[...] olha seguindo grau de dificuldade, o primeiro ponto é encontrar os profissionais, não encontramos [...]”.

(E4) “[...] é uma função bem generalista mesmo. Para a gente poder avaliá-lo melhor e ir de encontro com as necessidades dele. Isso se deve à escolaridade deles que é muito baixa [...]”.

(E4) “[...] saiu devido à postura, ele possuía comportamentos inadequados, gritava na loja, assustava os clientes, por isso foi desligado [...]”.

(E4) “[...] alguns funcionários que saíram foram por uma proposta melhor [...]”.

(E5) “[...] tem também a questão da escolaridade, é complicado encontrar profissionais especializados no mercado, encontram-se mais pessoas com segundo grau que trabalha na área operacional [...], mas a principal dificuldade é a questão da comunicação”.

(E5) “[...] algumas se fazem de coitadinha e não funciona dessa forma se a pessoa errar ela será cobrada como qualquer outra pessoa [...]. Sim, nesses casos funciona assim, a gente tenta mudar de área para verificar se é alguma dificuldade com o gestor, mas caso não haja retorno a gente dispensa [...]”.

(E5) “[...] na seleção outra dificuldade é em relação à procura desses profissionais ser muito grande [...]. Algumas empresas oferecem salários maiores aos PPDs, o dobro, às vezes, e eles vão[...]”.

Análise e discussão:

De acordo com as respostas fornecidas pelos gestores de Recursos Humanos as principais dificuldades encontradas no processo de inclusão foram: a seleção dos profissionais com deficiência, a escolarização dessas pessoas, a comunicação no ambiente empresarial, a proteção da família, os desligamentos realizados pelas empresas e os pedidos de demissão.

O processo de contratação é uma dificuldade encontrada por todas as empresas no processo de inclusão, seja pelo fato de não estarem conseguindo encontrar pessoas com deficiência no mercado, seja pelo fato das pessoas com

deficiência não terem escolaridade compatível com a exigência do cargo, ou porque esses funcionários estão mudando de emprego com maior facilidade. Acredita-se que o mercado de trabalho para esses funcionários encontra-se muito aquecido, exatamente porque nesse momento todas as empresas necessitam cumprir a Lei de Cotas e com isso a busca por funcionários com deficiência torna-se uma batalha entre as empresas que visam cumprir sua cota e não serem autuadas pela Delegacia Regional do Trabalho.

Esse cenário confirma a afirmação de Pastore (2000), que os sistemas de cotas seduziram os governantes que superestimaram o poder da Lei. A realidade, porém, mostra que o impacto positivo dos sistemas de cotas, em si, é pouco, pois se observa que muitas empresas estão preocupadas em cumprir a Lei, mas isso não quer dizer que as empresas venham a oferecer condições dignas de trabalho para as pessoas com deficiência.

Outra dificuldade apontada pelas empresas pesquisadas diz respeito à escolaridade dos funcionários com deficiência, pois de acordo com as entrevistas muitas pessoas com deficiência não possuem nem o segundo grau completo, ou quando possuem, apresentam grande dificuldade até mesmo de escrever. Essa lacuna na escolaridade dos funcionários com deficiência promove uma precariedade no nível de comunicação das pessoas com deficiência e influencia na postura delas dentro do ambiente de trabalho. Segundo as entrevistas com empresas 1, 2, 4 e 5, as pessoas com deficiência, muitas vezes, não conseguem enviar um e-mail ou ler um comunicado, além disso, apresentam comportamentos inadequados dentro do local de trabalho. A Empresa 3 por ter somente funcionários em seu quadro com deficiência física reabilitados e que possuem maior nível de escolaridade não encontra dificuldades no que se refere à postura e comunicação.

Acredita-se que a baixa escolaridade e os problemas com comunicação e postura das pessoas com deficiência, se deve ao fato de que quando crianças podem ter enfrentado dificuldades em freqüentar uma escola normal ou especial. Dificuldades essas, porque talvez os pais não tinham condições de mantê-las em uma escola normal ou especial, ou porque essas crianças tinham dificuldade de locomoção para irem até à escola, ou ainda porque ficavam mais doentes que as

demais crianças. De qualquer maneira, conforme a Declaração de Salamanca (BRASIL, 1994), a educação é um direito de todas as crianças e para aquelas crianças com deficiência o Governo deve acomodá-las dentro de uma escola inclusiva, com uma pedagogia centrada na criança, visando o pleno desenvolvimento sócio-cultural da mesma.

Outra dificuldade encontrada pelas empresas é a família. Segundo as entrevistas com as empresas E1 e E2, foi possível notar que quando a família oferece apoio à criança com deficiência, dá-lhe subsídios para que ela possa se desenvolver na infância, ela torna-se um adulto que reconhece suas dificuldades e potencialidades. Entretanto, quando a família protege demasiadamente essa criança com deficiência, ela encontrará dificuldades no ambiente de trabalho, pois terá dificuldade de interação e comunicação com o grupo. Corroborando com essa afirmativa Ribas (2007) mencionou que os ambientes familiares e sociais podem favorecer o desenvolvimento de uma identidade saudável, possibilitando que a pessoa aceite sua deficiência e conviva positivamente com ela.

Finalizando, inúmeras são as dificuldades e obstáculos encontrados no processo de inclusão do funcionário com deficiência, porém essas dificuldades somente serão superadas quando houver uma conscientização que envolva Governo, Empresas e a pessoa com deficiência:

- do Governo, no sentido de aplicar medidas que garantam o direito ao Ensino Regular e Especial às pessoas com deficiência;
- das Empresas, que promovam ações de superação às dificuldades encontradas pelos funcionários com deficiência e,
- da pessoa com deficiência, que aceite sua deficiência e conviva positivamente com ela.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao término do presente estudo, considerou-se oportuno retomar os objetivos da pesquisa: *analisar as ações realizadas pelas empresas na contratação, na inclusão e na qualificação profissional de funcionários com deficiência; identificar quais os tipos de deficiência que as empresas estão incluindo; caracterizar as ações empregadas para a integração das pessoas com deficiência nas empresas e descrever as ações desenvolvidas para a qualificação profissional das pessoas com deficiência.*

Ao verificar o conteúdo das análises das 10 categorias, alguns aspectos ressaltados a seguir puderam ser observados.

Foi possível perceber que as empresas estão incluindo pessoas com deficiências visuais e auditivas, porém leves, de modo que suas limitações não requeiram grandes ajustes no local de trabalho; estão incluindo poucas pessoas com deficiências mentais por se tratarem de pessoas que necessitam de maior envolvimento das empresas; e estão incluindo na maioria das vezes pessoas com deficiências físicas leves, pois a inclusão dessas pessoas é considerada mais próxima à normalidade, ainda que as empresas não mencionem isso explicitamente.

No que se refere à contratação das pessoas com deficiência notou-se que as empresas estão contando em sua maioria com o auxílio de consultorias no processo seletivo desses funcionários. O auxílio dessas consultorias se deve ao fato das empresas se depararem com dificuldades tais como: encontrar funcionários com deficiência no mercado de trabalho; as pessoas com deficiência terem baixa escolaridade; e as empresas estarem recebendo constantes pedidos de demissão dos funcionários com deficiência. Esse cenário pode ser resultado da Lei de Cotas, já que atualmente todas as empresas estão em busca de funcionários com deficiência, aquecendo assim o mercado para essas pessoas.

Nesse estudo observou-se que três das empresas entrevistadas já cumpriram a Lei de Cotas, contudo, duas ainda não cumpriram suas cotas e as justificativas

apresentadas foram a dificuldade de encontrar candidatos com deficiência no mercado de trabalho e o fato de uma dessas empresas somente poder efetuar contratações através de Concurso Público. Apesar da maioria das empresas entrevistadas terem atingido a Cota, deve-se discutir o fato de que somente a Lei de Cotas não garante a inclusão profissional da pessoa com deficiência, é necessária a criação de outras medidas que estimulem às empresas a contratarem pessoas com deficiência independente da existência da Lei.

Quanto à inclusão, inúmeras são as ações desenvolvidas para a integração do funcionário com deficiência no ambiente de trabalho, como por exemplo, reuniões para sensibilizar os gestores e as equipes, palestras e material de convivência, além do desenvolvimento de palestras realizadas pelos próprios funcionários com deficiência. Todas essas ações possuem o intuito de sensibilizar as equipes e ressignificar a deficiência dentro do contexto organizacional.

Com relação a qualificação dos funcionários com deficiência, são oferecidos cursos de capacitação que buscam aprimorar os conhecimentos das pessoas com deficiência e até mesmo desenvolver algumas lacunas que ficaram no desenvolvimento dessas pessoas como, por exemplo, a baixa escolaridade e a dificuldade com a comunicação empresarial. Visando, assim, garantir aos funcionários com deficiência a igualdade de oportunidades e desenvolvimento dentro da organização.

O Gestor de Recursos Humanos é considerado o intermediador entre o líder, a equipe de trabalho e o funcionário com deficiência, além de acompanhar todo o processo de desenvolvimento das pessoas com deficiência, auxiliando nas dificuldades encontradas e no processo de promoção desses funcionários. Nesse estudo observou-se certo receio dos Gestores em passar algumas informações para a pesquisadora, mesmo sendo informados sobre a ética acadêmica de não informar a identidade das empresas, observamos que as empresas tinham medo de fornecer alguma informação que prejudicasse a imagem de suas empresas. Talvez tal receio seja devido ao fato de que pesquisas sobre o assunto em empresas ainda seja relativamente novo.

As dificuldades e obstáculos encontrados pelas empresas no processo de contratação, inclusão e qualificação dos funcionários com deficiência são diversos. No presente estudo observou-se que a principal dificuldade encontrada hoje pelas empresas é a baixa escolaridade das pessoas com deficiência. Acredita-se que esse aspecto influencie em todo o processo de inclusão, integração e desenvolvimento dos funcionários com deficiência.

Através dos aspectos apresentados acima, foi possível considerar que os objetivos propostos no início deste estudo foram alcançados. Porém, um aspecto que deve ser ressaltado é sobre a preocupação dos gestores das empresas pesquisadas no que se refere a ser uma empresa com características inclusivas, isto é, aquela que reconhece e pratica a diversidade humana.

Empresa inclusiva é aquela que aplica treinamentos em suas empresas que envolvam todos os colaboradores com ou sem deficiência, portanto, ações como as palestras de conscientização e sensibilização sobre o que é deficiência com todos os colaboradores e a própria convivência com o funcionário revelam características de uma empresa inclusiva.

É de senso comum que as empresas pensem e invistam em projetos que respeitem a diversidade humana. Administrar a diversidade dentro das organizações, atualmente, significa falar sobre a variedade de indivíduos que se encontram dentro de uma empresa, ou seja, a inclusão não somente da pessoa com deficiência, mas também de negros, mulheres e idosos.

Devemos analisar ainda essas ações de inclusão dentro de um contexto de Responsabilidade Social, que significa uma nova maneira das empresas encararem seus negócios, tornando-se parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social de seus colaboradores. Dessa forma, ações como oferecer escolarização para as pessoas com deficiência, ensinar-lhes a língua portuguesa, dar-lhes noções de postura empresarial são projetos desenvolvidos nas empresas baseado no desenvolvimento sócio-cultural de seus colaboradores.

A Responsabilidade Social se apresenta como um tema cada vez mais importante no comportamento das organizações, pois, ao adotar posturas éticas e compromissos sociais com a comunidade, transmitirá uma imagem de empresa socialmente responsável, e espera-se que tais atitudes representem um diferencial competitivo entre as empresas.

E por último, deve-se analisar as Políticas Governamentais perante essa perspectiva, pois inúmeras adaptações visando à acessibilidade das pessoas com deficiência estão sendo desenvolvidas, porém ainda há muito que se fazer para que a inclusão da pessoa com deficiência possa ser plena. Acredita-se que muitas ações governamentais que visem o bem-estar das pessoas com deficiência ainda devam ser desenvolvidas.

Em síntese, a inclusão da pessoa com deficiência é um processo educativo que evolui com o tempo, sempre há algo a se desenvolver pelas empresas privadas, pelo governo e pela própria pessoa com deficiência. Espera-se, com essa pesquisa, contribuir para o conhecimento das ações desenvolvidas pelas empresas no processo de inclusão, e acredita-se que novas pesquisas sobre o tema devam ser realizadas, propiciando, dessa forma, maior conhecimento sobre a contratação, a inclusão e a qualificação das pessoas com deficiência.

REFERÊNCIAS

- ALLPORT, G. W. **The nature of prejudice**. Anchor Books Edition, 1958.
- ARONSON, E; WILSON, T. D.; AKERT, R. M. **Psicologia social**. 3. ed. Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos, 2002.
- AMARAL, L. A. **Conhecendo a deficiência**. São Paulo: Robe Editorial, 1995. p. 116-120.
- AMIRALIAN, M. L. T.; PINTO, E. B.; GUIRARDI, M.I.G; LICHTIG, I.; MASINI, E. F. S; PASQUALIN, L. Conceituando deficiência. **Revista de Saúde Pública**, n. 34, p. 97-103, 2000.
- ARANHA, M. S. F. Paradigmas da relação da sociedade com as pessoas com deficiência. **Revista do Ministério Público do Trabalho**. Brasília, ano XI, n. 21, p. 160-173, mar. 2001.
- _____. **Trabalho e emprego: Instrumento de construção da identidade pessoal e social** por Maria Salete Fábio Aranha. São Paulo: SORRI-BRASIL; Brasília: CORDE, 2003. 10 p.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979. 42 p.
- BATEMAN, T. S; SNELL, S. A. **Administração: construindo a vantagem competitiva**. São Paulo: Atlas, 1998.
- BATISTA, C. A. M. **A prática da responsabilidade social e a inclusão das pessoas portadoras de deficiências**. Belo Horizonte, ENANPAD, 2003.
- BRASIL. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. **Presidência da República**. Casa Civil. Subchefia para assuntos jurídicos. Brasília, DF: Senado Federal, 11 dez. 1990.
- _____. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Presidência da República**. Casa Civil. Subchefia para assuntos jurídicos. Brasília, DF: Senado Federal, 24 jul. 1991.
- _____. Decreto nº 914, de 06 de setembro de 1993. Institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, e dá outras providências. **Presidência da República**. Subchefia para assuntos jurídicos. Brasília, DF: Senado Federal, 06 set. 1993.
- _____. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. **Presidência da República**. Casa Civil. Subchefia para assuntos jurídicos. Brasília, DF: Senado Federal, 20 dez. 1999.

BRASIL. **Declaração de Salamanca**. Sobre Princípios, Políticas e Práticas na Área das Necessidades Educativas Especiais. Brasília, DF, 2004. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf>>. Acesso em: 21 ago. 2008.

_____. Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Presidência da República**. Casa Civil. Subchefia para assuntos jurídicos. Brasília, DF: Senado Federal, 02 dez. 2004.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). 61ª Assembléia Geral das Nações Unidas. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, de 06 de dezembro de 2006. **Assembléia Geral das Nações Unidas**. Nova York, 2007. Acesso em: <<http://www.assinoinclusao.org.br/downloads/convencao.pdf>>. Acesso em: 07 ago. 2008.

CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L.; SCHERER, F. L. **Inclusão no mercado de trabalho**: um estudo com pessoas portadoras de deficiência. ENANPAD, Curitiba, 2004. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/>>. Acesso em: 21 abr. 2008

CARVALHO-FREITAS, M. N., MARQUES, A. L. **Construção e validação de instrumentos de avaliação da gestão da diversidade**: inserção no trabalho de pessoas com deficiência. ENANPAD, Salvador, 2006.

CONYERS, D.; ELLWANGER, J.M; FERGUSON, D.S; NEMETH, J.M; **A public relations program for integrating people with developmental disabilities into the work place**. Public Relations Quarterly, Rhinebeck, Spring, 1999.

COX Jr., T. **Cultural diversity in organizations**: theory, research & practice. San Francisco: Berrett Koehler, 1993. p. 5-6.

CROCHIK, J. L. **Preconceito. Indivíduo e cultura**. São Paulo: Robe, 1995. p. 19-20.

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

DAVIDSON, M. N.; FERDMAN, B. M. Inclusion: what can I and my organization do about it? **The Industrial-Organizational Psychologist**., v. 39, n. 4, abr. 2002. p. 82.

DOVAL, J. L. M.; HARO, D. G. **Ingenuidade e exclusão**: pessoas portadoras de deficiência no mercado competitivo. Belo Horizonte: ENEO, 2006.

FERREIRA, S. L. **Aprendendo sobre a deficiência mental**: um programa para crianças. São Paulo: Memmon, 1998.

FLEURY, M. T. L. **Gerenciando a diversidade cultural**: experiências de empresas brasileiras. ERA, São Paulo, jul./set. 2000.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. **Estratégias empresariais e formação de competências**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

FREEDMAN, S. M; KELLER, R. T. The handicapped in the workplace. **Academy of Management Review**, v. 6, n. 3, 1981.

GLASTRA, F. et al. Broadening the scope of diversity management. **Industrial Relations**, v. 55, n. 4, p. 698-724, 2000.

GIL, M. Manual: **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência**. INSTITUTO ETHOS, São Paulo, 2002. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br>>. Acesso em: 17 mai. 2008.

GINGRICH, B. **Individual and organizational accountabilities reducing stereotypes and prejudice within the workplace**. Diversity factor, Philadelphia, Winter, 2000.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa. Tipos Fundamentais. **ERA**, São Paulo, v. 35, n. 3, 1995.

GOFFMANN, E. **Estigma**: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. 4. ed. Tradução de Márcia Bandeira de Mello Leite Nunes. Rio de Janeiro: LTC, 1988.

GONÇALVES, M. A. **Inclusão de pessoa com deficiência no mercado e trabalho**: fatores de sucesso. São Paulo: Áurea Editora, 2006. 5 p.

HANASHIRO, D. M. M; GODOY, A. S. **Um preâmbulo à gestão da diversidade: da teoria à prática**. Curitiba: ENANPAD, 2004.

HANASHIRO, D. M. M. Convivendo com a diversidade cultural. IN: HANASHIRO, D. M. M. In: TEIXEIRA, M. L. M.; ZACARELLI, L. M. (Org.). **Gestão do fator humano**. Uma visão baseada em stakeholders. São Paulo: Saraiva, 2007.

HEINSKI, R. M.M. **Um estudo sobre a inclusão da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho**. Curitiba: ENANPAD, 2004.

INSTITUTO PARADGIMA. Programa de Inclusão Econômica. São Paulo, [2008?]. Disponível em: <http://www.institutoparadigma.org.br/site/clientes_inclusao_economica.asp>. Acesso em: 17 mai. 2008.

JACKSON, S. E.; RUDERMAN, M. N. **Diversity in work teams**: research paradigms for a changing workplace. Washington: American Psychological Association, 1996.

JAIME, L. R.; CARMO, J. C. **A inserção da pessoa com deficiência no mundo do trabalho**. O resgate de um direito de cidadania. São Paulo: Ed. dos Autores, 2005. 28 p.

LOPES, G.G.V. **A inserção do portador de deficiência no mercado de trabalho.** A efetividade das leis brasileiras. São Paulo: LTr, 2005.

LUDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas.** São Paulo: EPU, 1986.

MARCONI, M.A; LAKATOS, E.M. **Metodologia científica.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MARANHÃO, R. O. **O portador de deficiência e o Direito do Trabalho.** São Paulo: LTr, 2005.

MARQUES, Maria Teresa. Longe das Multas, empresas cumprem melhor as cotas. **Jornal Estado de São Paulo**, São Paulo, 11 de novembro 2007. Caderno de Empregos, p. 2.

MAZZOTTA, M. J. S. **Educação especial no Brasil: histórias e políticas públicas.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

_____. **Deficiência, educação escolar e necessidades especiais:** reflexões sobre inclusão educacional. São Paulo: Editora Mackenzie, 2002. p. 19-36.

MORO, L. C. O direito do trabalho e portadores de deficiência: regime de leis de cotas e sua aplicação prática. *Revista IOB*. mar. 2008. 11 p.

NKOMO, S.M. COX Jr. T, Diversidade e identidade nas organizações. In: CLEGG, S. R. et al. **Handbook de estudos organizacionais.** São Paulo: Atlas, 1999.

[OIT] Organização Internacional do Trabalho. **Dia Internacional das pessoas com deficiência:** OIT pede mais ações para apoiar a integração das pessoas com deficiência ao mundo do trabalho, Brasília, 2007. Disponível em: <http://www.oitbrasil.org.br/news/nov/ler_nov.php?id=3187>. Acesso em: 15 ago. 2008.

OMOTE, S. Perspectivas na conceituação da deficiência. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 2, 1996. 133 p.

_____. Estigma no tempo da inclusão. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 10, n. 3, p. 287-308, set./dez. 2004.

PARRY, S. B. The quest for competencies. **Training**, p. 48-54, jul. 1996.

PASTORE, J. **Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência.** São Paulo: LTr, 2000. p. 34-48.

PINHEIRO, H.L. Terminologia: pessoas portadoras de deficiência. In: SILVA, S; VIZIM, M. (Org.). **Políticas públicas, educação, tecnologias e pessoas com deficiência.** Campinas, SP: Mercado de Letras; Associação de Leitura do Brasil, 2003.

QUINTÃO, D. T. R. Algumas reflexões sobre a pessoa portadora de deficiência e sua relação com o social. **Psicologia & Sociedade**, v. 17, n. 1, jan./abr. 2005.

RIBAS J. B. C. **O que são pessoas deficientes**. São Paulo: Brasiliense, 2003. 95 p.

_____. **Preconceito contra as pessoas com deficiência**. São Paulo: Cortez, 2007. 19 p.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social, métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2007.

RODRIGUES, A.; ASSMAR, E. M. L.; JABLONSKI, B. **Psicologia Social**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

SACHS, R. T. **Como se transformar em um entrevistador habilidoso**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

SAETA, B. R. P. O contexto social da deficiência. **Psicologia: Teoria e Prática**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 51-55, 1999.

SASSAKI, R. K. Implicações do paradigma da inclusão para o emprego de pessoa com deficiência. In: ABRANCHES, C. **Inclusão dá trabalho**. Belo Horizonte: Armazém de Idéias, 2000. p. 82-110.

_____. **Inclusão**. Construindo uma sociedade para todos. 7. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SAWAIA, B.B; **Artimanhas da exclusão**. As análises psicossocial e ética da desigualdade social. São Paulo: Vozes, 2006. 8 p.

SELLTIZ, C. et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: EPU - Editora da Universidade de São Paulo, 1974. 61 p.

TANAKA, E. D. O.; MANZINI, E. J. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 11, n. 2, mai./ago. 2005.

THIOLLENT, M. **Crítica metodológica, investigação social e enquete operária**. São Paulo: Polis, 1984.

TORRES, C. V.; PÉREZ-NEBRA, A. R. Diversidade cultural no contexto organizacional. In: ZANELLO, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TRIVINÕS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1987.

[UOL] Universo On Line. **Conheça as melhores empresas para se trabalhar**: Revista Você S/A e Revista Exame, [2007?]. Disponível em:

http://www2.uol.com.br/aprendiz/guiadeempregos/primeiro/info/artigos_220903b.htm#1>. Acesso em: 17 mai. 2008.

WOODHAMS, C.; DANIELI, A. Disability and diversity – a difference too far? **Personnal Review**, v. 29, n. 3, p. 402-416, 2000.

ZARIFIAN, P. **O modelo da competência**. Trajetória histórica, desafios atuais e propostas. São Paulo: Ed. SENAC, São Paulo, 2003. p. 37-39.

ANEXOS

ANEXO 1

ROTEIRO DA ENTREVISTA

- 1. Quantos funcionários contratados têm a empresa?**
- 2. Quantos funcionários com deficiência fazem parte do grupo de profissionais de sua empresa?**
- 3. Quais os tipos de deficiências que existem em seu quadro de funcionários?**
- 4. Há quanto tempo eles trabalham na empresa?**
- 5. Como foi o processo de seleção das pessoas com deficiência?**
- 6. Quais são as funções que eles ocupam?**
- 7. Como foi o processo de inclusão dos funcionários com deficiência?**
- 8. Foi necessário algum tipo de treinamento? Se, sim, qual tipo de treinamento?**
- 9. Quem ministra tais treinamentos?**
- 10. Quais foram às principais dificuldades encontradas no processo de inclusão?**
- 11. Existe plano de carreira para as pessoas com deficiência? Há critérios especiais que são utilizados para a promoção dos profissionais com deficiência? Explique.**

ANEXO 2**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DISTÚRBIOS DO DESENVOLVIMENTO

CARTA DE INFORMAÇÃO

O presente trabalho propõe-se estudar as ações que estão sendo realizadas pelas empresas na contratação e na inclusão de funcionários com deficiência. Os dados para o estudo serão coletados por meio de entrevistas com os profissionais da área. Esse material será posteriormente analisado e será garantido sigilo absoluto sobre as questões respondidas e resguardado o nome do entrevistado, bem como a identificação do local onde este atua. A divulgação do trabalho terá finalidade científica, esperando contribuir para um maior conhecimento do tema estudado.

Os dados coletados serão utilizados na dissertação de mestrado da pesquisadora Elaine Roberta de Oliveira, aluna do Programa de Distúrbios do Desenvolvimento da Universidade Presbiteriana Mackenzie. O referido trabalho está sendo orientado pela Prof^ª Dra. Sueli Galego de Carvalho, docente do Programa de Mestrado em Distúrbios do Desenvolvimento.

 Elaine Roberta de Oliveira

 Prof^ª. Dra. Sueli Galego de Carvalho

Mestrado em Distúrbios do Desenvolvimento

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Pelo presente instrumento, que atende às exigências legais, o(a) senhor (a) _____, sujeito de pesquisa, após leitura da CARTA DE INFORMAÇÃO AO SUJEITO DA PESQUISA, ciente dos serviços e procedimentos aos quais será submetido, não restando quaisquer dúvidas a respeito do lido e do explicado, firma seu CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO de concordância em participar da presente pesquisa.

São Paulo,.....de de 2008.

 Assinatura do sujeito

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](#)