

UMA ANÁLISE SOBRE AS PRÁTICAS DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM UMA ORGANIZAÇÃO CATARINENSE

Autoria

ANA JULIA COELHO CARVALHO

Curso de Graduação em Administração/Faculdade Estácio de Florianópolis

FRANCINI RENSI SCHMITZ

Curso de Graduação em Administração/Faculdade Estácio de Florianópolis

Resumo

A proporção da população brasileira que possui alguma deficiência é bastante expressiva. Não raras as vezes, estas pessoas foram deixadas de lado pela sociedade. Como objetivo deste artigo, buscou-se identificar quais as práticas de gestão de pessoas desenvolvidas por uma organização catarinense, para a inclusão de Pessoas com Deficiência, e verificar qual a satisfação destes funcionários com relação às ações desenvolvidas pela empresa. Para isso, foi desenvolvido um estudo de caso caracterizado como exploratório e descritivo com abordagem qualitativa e quantitativa. Foram utilizados como instrumentos de coleta de dados o questionário e a entrevista. Foram obtidos como resultados positivos a satisfação de aspectos como: a divulgação das vagas, o processo de seleção, as atividades executadas no dia-a-dia e a socialização na empresa. Aspectos como salários, benefícios e oportunidades de crescimento foram apontados como passíveis de melhorias. Apesar da organização realizar ações há pouco tempo para a inclusão de Pessoas com Deficiência, a pesquisa forneceu um resultado positivo, com alguns pontos a serem melhorados.

**ÁREA TEMÁTICA:
SUSTENTABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

**UMA ANÁLISE SOBRE AS PRÁTICAS DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA EM UMA ORGANIZAÇÃO CATARINENSE**

RESUMO: A proporção da população brasileira que possui alguma deficiência é bastante expressiva. Não raras as vezes, estas pessoas foram deixadas de lado pela sociedade. Como objetivo deste artigo, buscou-se identificar quais as práticas de gestão de pessoas desenvolvidas por uma organização catarinense, para a inclusão de Pessoas com Deficiência, e verificar qual a satisfação destes funcionários com relação às ações desenvolvidas pela empresa. Para isso, foi desenvolvido um estudo de caso caracterizado como exploratório e descritivo com abordagem qualitativa e quantitativa. Foram utilizados como instrumentos de coleta de dados o questionário e a entrevista. Foram obtidos como resultados positivos a satisfação de aspectos como: a divulgação das vagas, o processo de seleção, as atividades executadas no dia-a-dia e a socialização na empresa. Aspectos como salários, benefícios e oportunidades de crescimento foram apontados como passíveis de melhorias. Apesar da organização realizar ações há pouco tempo para a inclusão de Pessoas com Deficiência, a pesquisa forneceu um resultado positivo, com alguns pontos a serem melhorados.

Palavras-Chave: Inclusão. Diversidade. Pessoas com Deficiência.

ABSTRACT: The proportion of the Brazilian population that has some kind of disability is quite significant. Many times, these people have been ignored by society. The purpose of this article is to identify people management practices developed by an organization located in Santa Catarina to include people with disabilities and to verify the satisfaction of these employees with regard to the actions developed by the company. Thus, it was developed an exploratory and descriptive case study with qualitative and quantitative approach. Questionnaires and the interviews were used as instruments of data collection. Satisfaction of aspects such as the disclosure of job opportunities, selection process, routine activities and socialization in the company, were obtained as positives results from this research. Aspects such as salaries, benefits and growth opportunities were identified as areas that require improvement. Although the organization recently carried out actions for the inclusion of people with disabilities, the research provided a positive result with some points to be improved.

Keywords: Inclusion. Diversity. People with disabilities.

1 INTRODUÇÃO

As Pessoas com Deficiência (PcD), em grande parte, foram tratadas de forma discriminatória ao longo da história, sendo em alguns casos obrigadas a viverem às margens da sociedade (BATISTA, 2002). Tal situação, muitas vezes, desencadeava problemas com autoestima e qualidade de vida, afetando outras situações no dia-a-dia destas pessoas (OLIVEIRA, 1993).

Entende-se por deficiência uma alteração psicológica, fisiológica ou anatômica que dificulte ao indivíduo desempenhar suas atividades de acordo com o padrão normal para o ser humano (BRASIL, 1999).

A parcela da população brasileira que possui algum tipo de deficiência é bastante representativa. Dados do Censo 2000 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apontam que 10,32% da população de São Paulo/SP possuíam algum tipo de deficiência. Proporções próximas a esta foram encontradas em Curitiba/PR (11,99%) e em Florianópolis/SC (11,39%). Em Porto Alegre/RS o valor foi um pouco superior, chegando a 14,29% (IBGE, 2000).

Na última amostragem realizada pelo IBGE, em 2010, a cidade com o menor crescimento relativo da população de PcD foi Florianópolis/SC, com 18,53% da população residente naquele ano com algum tipo de deficiência, seguida de Curitiba/PR (20,26%), Porto Alegre/RS (23,87%) e São Paulo/SP, que apresentou o maior aumento na proporção (24,51%) (IBGE, 2010). Comparando os dados das duas últimas pesquisas, fica evidente o crescimento dessas proporções, fazendo com que seja cada vez mais importante realizar ações para incluí-los na sociedade.

Nesse contexto, pode-se dizer que esses indivíduos, além da inclusão na sociedade, também buscam colocação no mercado de trabalho. Ao serem contratados pelas organizações, tais pessoas conquistam sua independência, melhoram sua autoestima e sua qualidade de vida, aspectos afetados pela segregação contínua ao longo da história (OLIVEIRA, 1993).

Por pouco compreenderem os aspectos que envolvem as Pessoas com Deficiência, as organizações encontram dificuldades em recrutar e selecionar os candidatos, treinar e capacitar, socializá-los e adequar o ambiente de trabalho. Além disso, por conta das exigências da Lei de Cotas (Lei nº 8.213/91) que obriga as organizações com mais de 100 funcionários a contratarem um número mínimo de profissionais com deficiência, as empresas optam pela contratação de indivíduos com deficiências menos complexas, que demandem menos alterações na organização e que sejam mais fáceis de treinar e capacitar (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013; FRANÇA; PAGLIUCA; BAPTISTA, 2008; MACCALI et al, 2015). Por outro lado, quando conseguem superar as dificuldades em contratá-los, as organizações passam a saber lidar de forma mais consciente com a diversidade, exercem sua responsabilidade social e conquistam vantagem competitiva (ALVES; GALEÃO-SILVA, 2004; SCHWARZ; HABER, 2009).

Com base no contexto apresentado, verificou-se como problema a ser estudado: quais ações as empresas desenvolvem para incluir as Pessoas com Deficiência?

O objetivo do presente artigo, portanto, foi identificar as práticas de gestão de pessoas desenvolvidas em uma organização catarinense para a inclusão de Pessoas com Deficiência, e verificar qual a satisfação destes funcionários com relação às ações desenvolvidas pela empresa.

2 DESENVOLVIMENTO

Para compreender e possibilitar a análise de dados é necessário conceituar e explicar questões inerentes às Pessoas com Deficiência, bem como apresentar o histórico acerca do tema.

2.1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA – HISTÓRICO

Ao longo da história as Pessoas com Deficiência frequentemente fizeram parte dos grupos que viveram às margens da sociedade. Por conta de crenças religiosas fortemente presentes no período compreendido entre a Idade Média e o início do Século XIX, as Pessoas com Deficiência eram vistas ora como seres divinos, ora como seres malignos, mas constantemente excluídas do convívio social (BATISTA, 2002).

Por conta de tal segregação, as Pessoas com Deficiência encontraram dificuldades em ter acesso à educação e, conseqüentemente, à colocação profissional. Com a evolução da sociedade, a utilização de tecnologias e o estabelecimento de leis possibilitaram o acesso de tais indivíduos à educação e aos empregos formais (BATEMAN; SNELL, 2010).

Com o intuito de corrigir as discriminações históricas sofridas pelas Pessoas com Deficiência, diversas instituições buscaram desenvolver dispositivos legais para facilitar a inclusão delas na sociedade.

Um exemplo é a Convenção nº 159, da Organização Internacional do Trabalho (OIT), promulgada sob Decreto nº 129, de 22 de maio de 1991, que trata sobre a Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas Deficientes, definindo-as como “todas as pessoas cujas possibilidades de obter e conservar um emprego adequado e de progredir no mesmo fiquem substancialmente reduzidas devido a uma deficiência de caráter físico ou mental devidamente comprovada” (BRASIL, 1991a).

Outro Decreto que trata sobre aspectos ligados à Integração da Pessoa Portadora de Deficiência é o nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999 onde define deficiência como “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” (BRASIL, 1999). O mesmo Decreto subdivide as deficiências existentes em cinco categorias: deficiência física, auditiva, visual, mental e múltipla.

Tratando de nomenclatura, percebe-se a diferença utilizada entre os dois Decretos supracitados, um tratando como Pessoa Deficiente e o outro trazendo o conceito de Pessoa Portadora de Deficiência. Neste artigo será utilizada a nomenclatura oficial fornecida pela Portaria nº 2.344, de 3 de novembro de 2010, da Secretaria de Estado dos Direitos Humanos (SEDH), que substitui “Pessoa Portadora de Deficiência” por “Pessoa com Deficiência” (BRASIL, 2010). Também será substituído o termo “deficiência mental” por “deficiência intelectual”. Segundo Sasaki (2005, p.9-10), há uma tendência mundial na utilização da expressão “intelectual” em detrimento da “mental” por “referir-se ao funcionamento do intelecto especificamente e não ao funcionamento mental como um todo”.

2.2 INCLUSÃO DA DIVERSIDADE NA ORGANIZAÇÃO

Estudos realizados ao redor do mundo apontam como resultado da inclusão de indivíduos com características distintas na organização a aquisição de vantagem

competitiva, pelo fato de aprender a lidar com as diferenças (SCHWARZ; HABER, 2009). Empresas que incluem a diversidade são vistas de maneira diferenciada pelos seus clientes, conseguem atingir novos mercados (GIL, 2002) e contratar pessoas mais qualificadas (ALVES; GALEÃO-SILVA, 2004; SPATARO, 2005).

Gil (2002) reforça que há ganhos no ambiente de trabalho ao incluir Pessoas com Deficiência. De acordo com o autor, é possível aumentar a produtividade se a organização se empenhar em aloca-las em funções onde possam desempenhar bem suas atividades.

Com a percepção da criação de vantagem competitiva, as organizações buscaram compreender as dificuldades para a inclusão de Pessoas com Deficiência. As barreiras identificadas correspondiam a três fatores presentes na organização: a área de Recursos Humanos (RH), a estrutura física da empresa e os próprios funcionários com deficiência. Foram apontados como barreiras: a insegurança e o preconceito em relação à produtividade das Pessoas com Deficiência, a falta de acessibilidade, pouca qualificação dos funcionários com deficiência e aceitação de sua condição como PcD (MACCALI et al; 2015). Identificar essas barreiras serviu de base para as organizações planejarem seus programas de inclusão.

Fernandes (2008) aponta que também é preciso avaliar outros aspectos que se tornam empecilhos para a contratação de PcD, tais como a ausência de qualificação adequada das Pessoas com Deficiência, a inexistência de conhecimento sobre a capacidade de trabalho e o preconceito.

Outro fato que também dificulta a contratação dessas pessoas é a garantia de um benefício mensal às que comprovarem não conseguir se manter financeiramente, no valor de um salário mínimo a ser pago pelo Estado, previsto no artigo 2º da Lei nº 8.742/93 (BRASIL, 1993). Tal condicionamento legal desestimula a busca de empregos por parte das Pessoas com Deficiência, segundo o IEA (2006 apud FERNANDES, 2008), pois, após ser contratado por uma empresa, a PcD perde o benefício, independente de permanecer contratado ou ser demitido na sequência.

2.2.1 Inserção versus inclusão

Ao abordar questões referentes à inclusão de Pessoas com Deficiência nas empresas, é importante compreender a diferença entre tal conceito e o de inserção. Práticas básicas de recrutamento e seleção, sem ações específicas para contratar as Pessoas com Deficiência e situá-las na organização, dizem respeito à inserção (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013).

Sasaki (2003 apud FERNANDES, 2008) define que inserção é apenas integrar na sociedade a Pessoa com Deficiência que já possui suas competências bem desenvolvidas a ponto de fazer parte dos padrões existentes, sem necessidade de adaptar o ambiente. Neste conceito, o indivíduo precisa se adaptar para fazer parte da sociedade.

Em contrapartida, ao falar em incluir tais pessoas na organização, nos referimos a um programa desenvolvido através de um planejamento, abrangendo todos os processos de gestão de pessoas (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013), adaptando-os para melhor receber Pessoas com Deficiência.

Gil (2002) também traz a ideia de que para ter uma efetiva inclusão, as Pessoas com Deficiência devem manter o convívio com os outros funcionários da organização, com o intuito de evitar a segregação e concentração dos funcionários

com deficiência em um único setor, impedindo-os de desenvolver suas competências da melhor maneira possível e sem oportunidades de crescimento.

A Legislação Brasileira exige que as empresas insiram Pessoas com Deficiência em seu quadro funcional. De acordo com a Lei de Cotas (BRASIL, 1991b), as empresas com efetivo acima de 100 funcionários são obrigadas a destinar de 2% a 5% dos seus cargos para PcD habilitadas ou beneficiários da previdência reabilitados. As organizações que descumprem tais regulamentos estão sujeitas a multas. A empresa que procura incluir esses indivíduos em seu quadro funcional, além de cumprir o exigido em lei, pratica sua responsabilidade social.

2.3 PRÁTICAS DA GESTÃO DE PESSOAS

Para que haja, de fato, uma efetiva política de inclusão de Pessoas com Deficiência na organização, a área de RH deve adotar práticas ligadas a todos os tipos de processo referente às pessoas (MACCALI et al, 2015), como as citadas abaixo. Tais processos foram detalhados por serem os mais pertinentes para a análise de dados.

2.3.1 Recrutamento e seleção

Chiavenato (2009a) explica que o processo de recrutamento é um conjunto de ações que visa atrair candidatos disponíveis no mercado de trabalho, que sejam qualificados e que possam disponibilizar suas competências à organização. São dois os métodos de recrutamento: interno e externo. Após considerar as necessidades da organização, são buscados dentro e fora desta, talentos que preencham os requisitos.

França (2011) caracteriza a seleção como a escolha dos candidatos mais adequados com base no requerido pela organização, após uma série de avaliações e testes.

Para recrutar e selecionar o candidato correto, Gil (2002) afirma que além de definir os requisitos necessários para ocupar o cargo em aberto na organização, é importante analisar as adaptações possíveis para a futura contratação da Pessoa com Deficiência.

2.3.2 Treinamento e desenvolvimento

Chiavenato (2009b) explica que o treinamento é o investimento realizado pela organização para adaptar e preparar o trabalhador a exercer seu presente cargo. Seus efeitos têm o propósito de serem imediatos. Ao conceituar desenvolvimento, o autor explica que são práticas cujas ações visam aperfeiçoar as competências do funcionário para que o mesmo possa ter a oportunidade de ocupar cargos mais complexos. Seus efeitos, diferente do treinamento, são mais demorados, mas buscam criar oportunidades de crescimento na carreira.

Dutra (1996 apud FRANÇA, 2011) conceitua carreira como a mobilidade ocupacional. Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2006, p. 197), a respeito do assunto, abordam que “carreira é uma sucessão de níveis de capacitação e complexidade e/ou diversificação crescentes”. Os autores ainda afirmam que, para desenvolver a carreira do funcionário, é necessária uma combinação de esforços tanto da organização – estimulando e motivando –, quanto do funcionário – dedicando-se, para atingir níveis de capacitação crescentes. Os resultados obtidos com uma

melhor capacitação são alcançar cargos mais complexos na organização, com reconhecimento e compensação maiores.

É de grande importância as ações desenvolvidas pela organização para treinar e desenvolver os profissionais, principalmente aqueles com deficiência, por ser difícil encontrá-los já qualificados para exercer funções dentro da organização. (BATEMAN; SNELL, 2010). Não raras as vezes, as organizações optam por realizar parcerias com instituições de atendimento à deficiência, para que estes fiquem responsáveis pelo treinamento e desenvolvimento dos profissionais (SHIMONO, 2008).

2.3.3 Socialização e sensibilização

Socializar é o conjunto de ações desempenhadas pela organização para incluir efetivamente os novos funcionários no dia a dia da empresa (MACCALI et al, 2015). Van Maanen (1976 apud SHINYASHIKI; 2002) afirma que através de um processo de socialização eficaz, os indivíduos aprendem valores, normas e comportamentos esperados naquele novo ambiente em que estão se incluindo.

Pode-se concluir, então, que socializar é transmitir ao novo funcionário as atitudes e comportamentos esperados dele, e informar como a empresa se porta diante de diversas situações, com base em suas normas e valores.

Bateman e Snell (2010, p. 371) associam a sensibilização com a conscientização. Afirmam que para conscientizar os funcionários, “ensinam-se às pessoas como se familiarizar com mitos, estereótipos e diferenças culturais”.

Campos, Vasconcellos e Kruglianskas (2013, p. 566) apontam que para realizar uma sensibilização eficaz, deve-se atuar em duas frentes: diretamente com os funcionários sem deficiência, para que eles compreendam e possam buscar formas diferentes de crescer com as limitações das Pessoas com Deficiência; e com a liderança da organização, que “deve ter a flexibilidade necessária para relativizar o desempenho da equipe que tiver funcionários com alguma deficiência que limite sua produtividade”.

2.3.4 Saúde e segurança no trabalho

As empresas precisam garantir um ambiente saudável e seguro para seus funcionários desempenharem suas funções da melhor maneira possível, de modo que os riscos à saúde física e psicológica do trabalhador sejam minimizados. Esse é o objetivo de estudar a saúde e segurança no trabalho, que busca identificar, avaliar e controlar todos os aspectos que podem gerar danos aos funcionários, e garantir que haja prevenção para evitar tais riscos (TACHIZAWA; FERREIRA; FORTUNA, 2006).

Gil (2002) aponta que a empresa deve criar programas para prevenir acidentes de trabalho e extinguir condições inadequadas para a saúde, pois tais fatores podem acarretar ao desenvolvimento de deficiência por parte dos funcionários expostos a estas condições.

Para manter um ambiente seguro e saudável para as Pessoas com Deficiência, também é imprescindível que as organizações analisem a necessidade de adaptações do ambiente para estes funcionários e disponibilizem serviços de tratamento e reabilitação para aqueles que adquirirem deficiência ao longo de sua vida profissional (Secretaria Internacional do Trabalho, 2006).

3 METODOLOGIA

O presente artigo caracteriza-se como um estudo de caso. O estudo de caso “busca explicar as variáveis causais de determinado fenômeno, os quais inviabilizam experimentos e levantamento de dados” (GIL, 2008, p. 58). Ainda segundo o autor, o propósito de tal estudo é analisar e explorar quais as situações vivenciadas em uma organização e descreve-las.

A pesquisa ainda se caracterizou como exploratória e descritiva. A exploratória buscou proporcionar uma visão geral acerca do tema estudado dentro da organização e é utilizada quando se torna necessário esclarecer e delimitar aspectos referentes ao tema estudado (GIL, 2008). Já a descritiva diz respeito a apontar as características dos fenômenos encontrados em uma organização (GIL, 2008).

A pesquisa teve uma abordagem qualitativa e quantitativa. A abordagem quantitativa tem a finalidade de mensurar as variáveis apresentadas na coleta de dados, enquanto a abordagem qualitativa busca compreender e explicar os fenômenos, de acordo com o ponto de vista dos indivíduos estudados (GERHARDT; SILVEIRA, 2009; MIGUEL, 2012). Com a abordagem qualitativa é possível analisar as ações desenvolvidas pela área de gestão de pessoas e a abordagem quantitativa permite medir a satisfação dos funcionários com deficiência na organização.

Os métodos de coleta de dados mais adequados para o estudo apresentado foram: entrevista estruturada e questionário estruturado. A técnica de entrevista permite captar as expressões corporais do entrevistado para obter maior compreensão das respostas e flexibilizar os questionamentos, já que é possível explicar melhor as perguntas para facilitar a compreensão do entrevistado (GIL, 2008). O questionário foi composto por 19 perguntas, em sua maioria com escala de 1 a 5 (muito insatisfeito a muito satisfeito) e teve sua aplicação por meio de entrevista com os funcionários com deficiência da sede da organização. Com relação ao universo da pesquisa, atualmente, a empresa em estudo conta com aproximadamente 8.500 funcionários, sendo aproximadamente 250 PcD. Para o direcionamento deste artigo, considerou-se uma amostra de 17 PcD, todos funcionários da sede da empresa. Este número representa uma amostra do universo de PcD, todavia, caracteriza-se como um censo de uma unidade da organização.

A escolha da sede foi fundamentada na viabilidade de acesso, tendo em vista a necessidade de aproximação da pesquisadora com o pesquisado (PcD), para utilização do instrumento de coleta na forma de entrevista.

Também foi escolhido o questionário estruturado como outra técnica de coleta de dados. O questionário, composto por 17 perguntas abertas, foi direcionado a um coordenador da área de Recursos Humanos da organização, para fornecer informações a respeito das ações praticadas pela área para incluir Pessoas com Deficiência.

Para analisar os dados foram desenvolvidas planilhas para filtrar as respostas fornecidas pelos funcionários com deficiência e pelo coordenador da área de Recursos Humanos. Para isso, foi utilizada a ferramenta Google Forms e posteriormente lançou-se tais respostas em gráficos para melhor visualização.

4 ANÁLISE DE DADOS

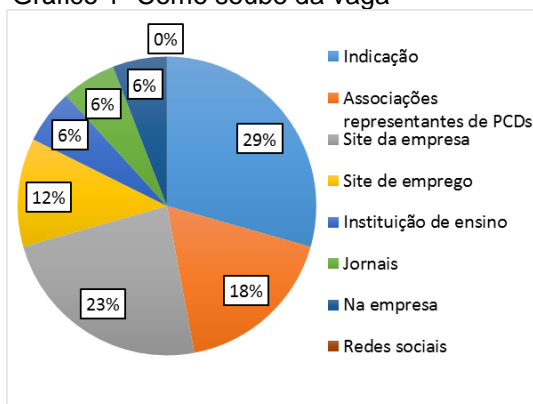
A empresa Alfa¹, uma organização localizada em Florianópolis, percebeu em 2014 a necessidade de incluir Pessoas com Deficiência em seu quadro de funcionários. Tal necessidade surgiu para que a organização pudesse se adequar à uma nova realidade a respeito da diversidade e para cumprir o exigido pela Lei de Cotas. Por conta disso, foi planejado e colocado em ação um plano de inclusão. Hoje estão presentes na sede da organização 17 funcionários com deficiência, nas seguintes proporções: 1 (5,9%) com deficiência auditiva, 9 (52,9%) com deficiência física, 3 (17,6%) com deficiência intelectual e 4 (23,5%) com deficiência visual.

Para analisar o que é praticado na organização, foi feito o cruzamento das respostas fornecidas pela área de Recursos Humanos com as respostas fornecidas pelos funcionários.

Para fazer o recrutamento destes funcionários, a empresa Alfa utiliza diversos meios para divulgar as vagas. Na internet é possível encontrar estas divulgações em redes sociais, em sites especializados em divulgação de vaga de empregos e no próprio site da organização. Periodicamente é feita a divulgação em jornais de grande circulação, em instituições que atendem Pessoas com Deficiência e em instituições de ensino.

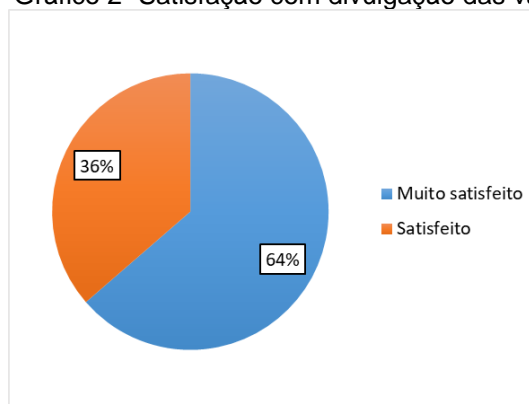
No gráfico 1 mostra-se onde os funcionários contratados buscaram as vagas e no gráfico 2 a satisfação destes funcionários com a forma que são divulgadas as oportunidades de emprego. No gráfico 2 só é considerada a satisfação dos funcionários que buscaram as oportunidades de emprego, sendo excluído quem teve a vaga indicada por conhecidos.

Gráfico 1- Como soube da vaga



Fonte: Elaborado pela autora.

Gráfico 2- Satisfação com divulgação das vagas



Fonte: Elaborado pela autora.

É perceptível que a divulgação feita em redes sociais, conforme informado pelo RH, não recrutou candidatos para a organização. Os outros métodos que captaram talentos para a empresa, não sendo consideradas as respostas de quem foi indicado por conhecidos, mostraram-se 100% satisfatórios, do ponto de vista dos funcionários, gerando 64% de respostas muito satisfatórias.

O processo de seleção é adaptado de acordo com o tipo de deficiência dos candidatos. A empresa Alfa entra em contato com os candidatos questionando se é necessário adaptar algum aspecto da prova (se é necessário um intérprete de Libras², prova em Braille³, alterações no local e layout de aplicação das provas,

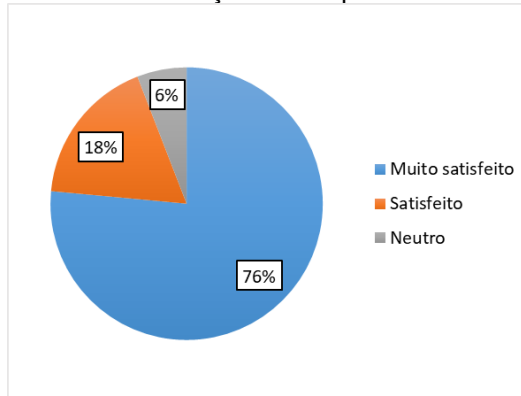
¹ Para efeitos deste artigo e visando preservar a identidade da organização, foi designado um nome fictício à empresa.

² Língua de sinais brasileira.

³ Sistema de leitura para cegos criado por Louis Braille, em 1824.

entre outros). O processo de seleção também pode variar. Dos funcionários localizados na sede, houve 2 modelos de processo: um composto de entrevista e provas prática e teórica, e outro composto apenas por entrevistas.

Gráfico 3- Satisfação com o processo de seleção

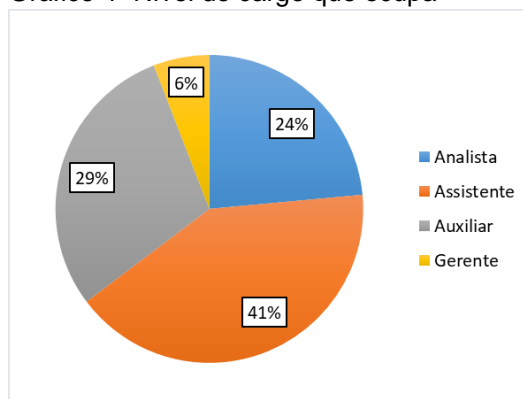


Fonte: Elaborado pela autora.

Com base no gráfico 3, onde está representada a satisfação dos funcionários a respeito do processo de seleção, podemos perceber que a empresa Alfa tem um processo seletivo que agrada bastante quem já participou (94%). Alguns funcionários, ao serem questionados sobre a satisfação com este processo, fizeram questão de exaltar como a empresa foi atenciosa ao contatá-los para saber sobre suas necessidades e como foram bem recepcionados para participar do processo.

A respeito dos cargos ofertados às Pessoas com Deficiência, a empresa Alfa explica que em todos os processos seletivos abertos pela organização as Pessoas com Deficiência têm, atualmente, prioridade na contratação. Esse aspecto foi apontado por um dos entrevistados como um ponto negativo, pois na visão dele pode aumentar o preconceito para com essas pessoas.

Gráfico 4- Nível do cargo que ocupa



Fonte: Elaborado pela autora

A respeito das vagas disponibilizadas para contratação de Pessoas com Deficiência, o RH da empresa afirma que normalmente os níveis disponíveis no mercado são de Analistas e Assistentes, mas também estão presentes na organização Pessoas com Deficiência que ocupam cargos tanto de Auxiliares quanto de Gerentes, conforme exposto no gráfico 4. Dos cargos ocupados por PcD, o nível mais alto é o de Gerente, seguido em ordem decrescente por: Analista, Assistente e Auxiliar.

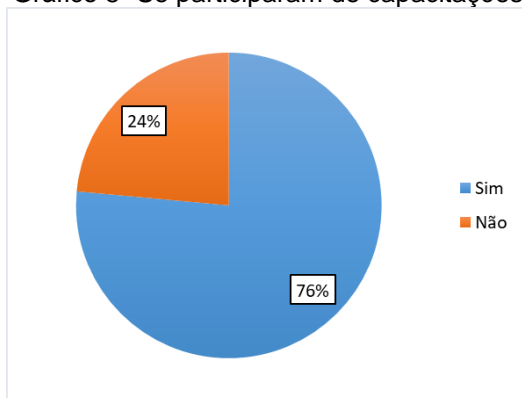
É perceptível que, apesar de o RH afirmar que as vagas disponíveis no mercado, em sua maioria, são de Analistas e Assistentes, é grande o número de funcionários que ocupam vaga de Auxiliar (5 funcionários, o que representa 29% dos funcionários com deficiência da sede).

A empresa, ao ser questionada sobre a principal dificuldade em recrutar e selecionar Pessoas com Deficiência, afirma que, pelo fato de a organização enquadrar-se como público-privada, é necessária a elaboração de um processo seletivo para a admissão. Por este motivo, os candidatos acabam optando por buscar oportunidades em outras organizações privadas que não exijam etapas de seleção.

Ao falar sobre treinamento e desenvolvimento, a empresa Alfa garante que as Pessoas com Deficiência e as pessoas sem deficiência são tratadas de forma igualitária. As oportunidades de capacitações são oferecidas a todos os colaboradores da organização, não sendo feitas distinções por ter ou não deficiência. Com base nisso, no gráfico 5 é mostrada a porcentagem de funcionários com deficiência que já participaram das capacitações, e no gráfico 6 mostra a satisfação destes funcionários com as oportunidades oferecidas.

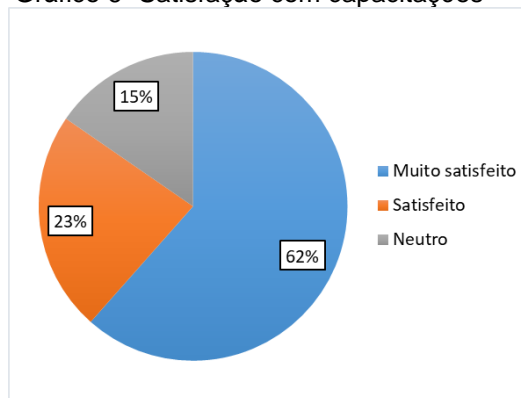
Dos 17 funcionários presentes na sede da organização, 76% participaram de capacitações e treinamentos. Pode-se perceber que, destes que participaram, 85% dos funcionários demonstraram estar satisfeitos com as capacitações oferecidas. 15% dos pesquisados informaram que não estão satisfeitos nem insatisfeitos com as capacitações. A empresa, com base nesses valores, deveria analisar melhor o que é oferecido para os funcionários e estudar o quão relevante é para aprimorar a execução das atividades deles.

Gráfico 5- Se participaram de capacitações



Fonte: Elaborado pela autora.

Gráfico 6- Satisfação com capacitações

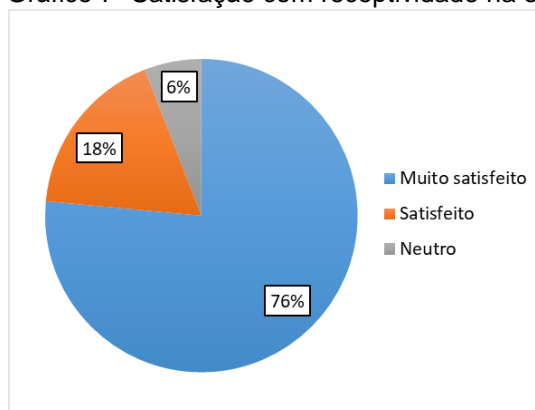


Fonte: Elaborado pela autora.

Após o processo de contratação dos funcionários pela empresa Alfa, logo nos primeiros dias ele é acompanhado por toda a empresa para conhecer os setores e se localizar melhor. Também é explicado quais atitudes são esperadas dentro da organização e quais as regras gerais que regem a empresa. É designado para cada funcionário um “padrinho”, que o acompanhará nos primeiros dias e ajudará com suas dúvidas. De acordo com cada deficiência, é feita uma inclusão diferenciada na equipe com a qual o funcionário trabalhará. Algumas deficiências não demandam essa inclusão diferenciada.

Ao questionar os funcionários sobre essas ações, todos afirmaram terem sido bem recebidos e ficou evidente a satisfação deles com esse processo praticado pela empresa, conforme gráfico 7.

Gráfico 7- Satisfação com receptividade na organização



Fonte: Elaborado pela autora.

Muitos fizeram questão de reforçar que foram muito bem recebidos na organização, o que representa 94% das respostas. Apenas um funcionário respondeu que não ficou nem satisfeito nem insatisfeito com a receptividade na empresa. Tal resposta se dá pelo fato de o funcionário estar há mais tempo na organização e pelas mudanças nos processos de socialização na organização. O funcionário ainda apontou que os atuais processos são ótimos, por isso atribuiu uma nota mais baixa ao ser questionado sobre a satisfação de quando entrou na organização.

A respeito da saúde destes funcionários, todos eles têm acesso ao convênio médico da empresa e podem ser atendidos pelo médico do trabalho disponível na organização quando acharem necessário. Também é disponibilizado um funcionário que vai até os setores para auxiliar na prática da ginástica laboral. Não são realizados acompanhamentos mais complexos a respeito da saúde dos funcionários com deficiência.

Neste sentido, foi apontado um fato negativo por um dos funcionários. Ele comentou que em diversas vezes procurou a médica do trabalho na própria empresa para comentar sobre dores sentidas no ombro, talvez oriundas de uma má postura durante a execução de suas tarefas. Ele afirma que a médica o atendeu, mas não deu encaminhamento adequado para tentar entender o que causava o problema, ou realizar uma análise da postura do funcionário e da ergonomia de sua estação de trabalho. Verifica-se que a empresa precisa fazer um acompanhamento mais de perto com estes funcionários para analisar se as funções que eles desempenham no dia-a-dia não geram danos para a saúde deles nem agravam suas deficiências.

Em contrapartida a este fato, a empresa realiza adaptações no ambiente de trabalho de acordo com as necessidades de cada deficiência. Isso mostra que a empresa se preocupa com o bem-estar dos funcionários e que deseja que estas pessoas se sintam o mais confortável possível para desempenhar suas funções, sem passar por dificuldades ou prejudicar sua saúde.

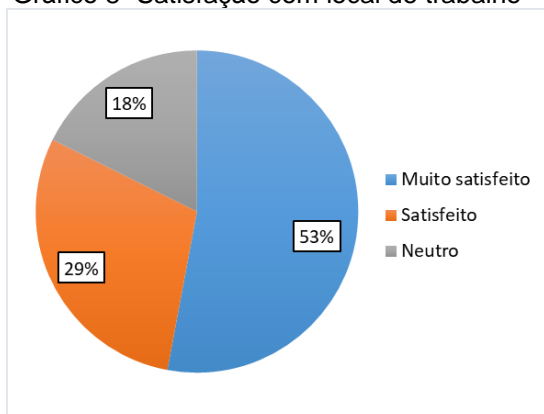
Pode ser citado como exemplo dessas adaptações o caso de um funcionário que tem deficiência visual total, é acompanhado por um cão-guia e utiliza diariamente um computador para desempenhar suas funções. A empresa adequou-se para recebê-lo: instalou software propício para auxiliar este funcionário em suas funções e fez mudanças no layout para que o mesmo não esbarrasse em obstáculos pelo caminho.

Em outro caso foi preciso adequar a mobília para que o funcionário não precisasse fazer esforço, agravando sua deficiência. Um outro funcionário ainda

apontou a necessidade de alterar o layout do seu espaço de trabalho, pelo fato de que o mesmo tinha a mobilidade afetada em um dos braços.

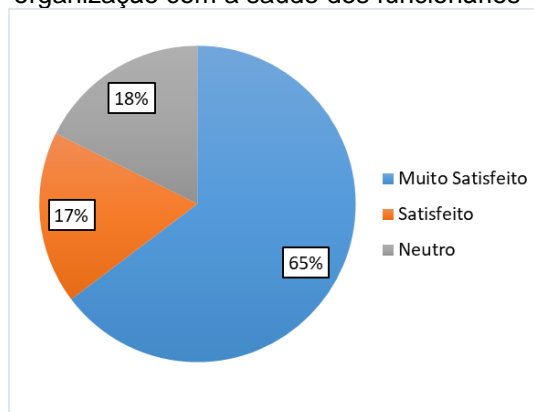
Essas práticas de adequações desenvolvidas pela empresa Alfa são apontadas pela Secretaria Internacional do Trabalho (2006) como imprescindíveis para o bom desempenho das funções e do bem-estar dos funcionários e enquadram-se no conceito de inclusão fornecido por Sasaki (2003 apud FERNANDES, 2008).

Gráfico 8- Satisfação com local de trabalho



Fonte: Elaborado pela autora.

Gráfico 9- Satisfação com a preocupação da organização com a saúde dos funcionários



Fonte: Elaborado pela autora.

No gráfico 8 é mostrada a satisfação com o ambiente de trabalho, quanto à acessibilidade, segurança, higiene e outros fatores, e no gráfico 9 é mostrada a satisfação com a preocupação que a organização tem com a saúde dos funcionários.

É possível notar que, apesar de se preocupar em adaptar os ambientes para bem receber as Pessoas com Deficiência, o local de trabalho agrada muito satisfatoriamente apenas 53% destes funcionários. Por outro lado, 65% demonstrou-se muito satisfeito ao responder o questionamento sobre a preocupação da organização com a saúde dos funcionários.

Ao finalizar a pesquisa realizada com a empresa Alfa, ainda foi comentado que a inclusão da diversidade é fundamental para uma cultura de inovação, objetivo buscado por grande parte das empresas hoje em dia. Também foi apontado que uma das maiores dificuldades em incluir Pessoas com Deficiência na empresa Alfa é que alguns tipos de deficiência são mais difíceis de incluir em ambientes organizacionais onde trabalhos operacionais se fazem ausentes.

Foi apontado o início da mudança cultural e o cumprimento de acordos para atender à Lei de Cotas como resultados já obtidos no período em que o programa de inclusão está em vigência. Também foi apontada a utilização de softwares para auxiliar pessoas com deficiência visual a desenvolverem seus trabalhos, a adaptação das estações de trabalho e das áreas por onde os funcionários possam se deslocar e a disponibilização de intérprete de Libras quando candidatos com deficiência auditiva buscam oportunidades de emprego. Das práticas de inclusão apontadas, em sua maioria, a empresa se preocupa em tratar todos os funcionários, sejam PcD ou não, de forma igualitária.

Ao finalizar a pesquisa dos funcionários com deficiência, foi dada a oportunidade para que eles pudessem dizer o que acham que as empresas, de modo geral, podem fazer para que as Pessoas com Deficiência se sintam mais

acolhidas e confortáveis em seu ambiente de trabalho. Os principais aspectos apontados foram: dar oportunidades, pois as empresas querem contratar funcionários qualificados e com experiência, mas não dão abertura para que esses adquiram experiência; deve ser retirado o foco da deficiência, pois estes indivíduos têm outras características e qualidades que vão além dessas restrições; a contratação deve ser por conta da capacidade e do potencial do funcionário, e não apenas para cumprimento de cotas; e melhorar o acesso para pessoas com deficiência física. Alguns funcionários, ao ser dada essa oportunidade de falar, ressaltaram novamente que a empresa Alfa faz um bom trabalho em incluir, em dar oportunidades, em olhar para o funcionário como alguém que pode contribuir para o andamento da organização e não só como mais um para o cumprimento das cotas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A empresa Alfa tem um plano de inclusão relativamente recente, e nesse tempo em que está em andamento já alcançou resultados positivos a respeito de suas ações desenvolvidas na sede da organização. Dos dezessete funcionários lotados na sede, doze tiveram suas contratações realizadas nos últimos 3 anos, um número bastante expressivo. De modo geral, mesmo preocupada em contratar para cumprir o exigido por lei, a empresa Alfa consegue manter uma boa qualidade de seus processos.

Este artigo teve como objetivo proposto identificar as práticas de gestão de pessoas desenvolvidas em uma organização catarinense, para a inclusão de Pessoas com Deficiência, e verificar qual a satisfação destes funcionários com relação às ações desenvolvidas pela empresa. O objetivo foi alcançado, tendo como pontos principais as práticas listadas a seguir.

Com relação aos processos relacionados à inclusão das Pessoas com Deficiência, foi bastante comentado e elogiado as etapas do processo seletivo. A empresa, logo nos primeiros contatos com os candidatos, mesmo não tendo a confirmação de que se tornariam funcionários da organização, já mostra que se preocupa com o bem-estar deles e que está disposta a fazer alterações no processo para melhor recebê-los e dar a oportunidade de competirem sem serem prejudicados pelas suas deficiências, exercendo assim sua responsabilidade social.

Outro aspecto muito comentado durante as entrevistas e bastante elogiado foi a receptividade da organização. Ao serem questionados sobre isso durante a aplicação dos questionários, alguns funcionários não conseguiram segurar o sorriso e comentaram como foi boa a socialização deles na organização. Os outros funcionários, ao lidarem com as PcD, as tratam de forma igualitária, como qualquer outro funcionário. Pode-se notar com essa atitude que a organização já tem uma sensibilização bem-feita a respeito da diversidade, e que os funcionários entendem a importância de tratar bem estas pessoas.

Percebe-se que a empresa Alfa, mesmo com pouco tempo realizando ações diferenciadas para a inclusão, já está trabalhando de forma satisfatória para que as Pessoas com Deficiência se sintam bem em trabalhar na organização. O programa de inclusão surgiu apenas em 2014 e, apesar do pouco tempo que teve para desenvolver ações para incluir, já alcançou resultados positivos, sendo necessárias algumas adequações para que estas pessoas se sintam mais acolhidas e atendidas pela empresa.

REFERÊNCIAS

ALVES, M. A.; GALEÃO-SILVA, L. G. A crítica da gestão da diversidade nas organizações. **Revista de Administração de Empresas (RAE)**, São Paulo, v. 44, n. 3, p. 20-29, jul./set. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v44n3/v44n3a03.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2017.

BATEMAN, Thomas S.; SNELL, Scott A. **Administração: novo cenário competitivo**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BATISTA, C. A. M. **A Inclusão da pessoa portadora de deficiência no mercado formal de trabalho**: um estudo sobre suas possibilidades nas organizações de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2002, 241 p. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) - Gestão das Cidades da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, 2002. Disponível em: <http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/CiencSociais_BatistaCA_1.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2017.

BRASIL. Decreto n. 129, de 22 de maio de 1991. Promulga a Convenção nº 159, da Organização Internacional do Trabalho - OIT, sobre Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas Deficientes. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, 23 de maio de 1991a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0129.htm>. Acesso em: 22 abr. 2017.

_____. Lei n. 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, 25 de julho de 1991b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm>. Acesso em: 23 mar. 2017.

_____. Lei n. 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, 08 de dezembro de 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8742.htm>. Acesso em: 23 mar. 2017.

_____. Decreto n. 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. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, 21 dez. 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 26 mar. 2017.

_____. Portaria SEDH Nº 2.344, de 3 de novembro de 2010. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, 5 nov. 2010. Seção 1, p. 4-5. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=05/11/2010&jornal=1&pagina=4&totalArquivos=144>>. Acesso em 08 abr. 2017.

CAMPOS, J. G. F.; VASCONCELLOS, E. P. G.; KRUGLIANSKAS, G. Incluindo pessoas com deficiência na empresa: estudo de caso de uma multinacional brasileira. **Revista de Administração (RAUSP)**, São Paulo, v. 48, n. 3, 560-573,

jul./ago./set. 2013. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rausp/v48n3/13.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal:** como agregar talentos à organização. 7. ed. Barueri: Manole, 2009a.

_____. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos:** como incrementar talentos na empresa. 7. ed. Barueri: Manole, 2009b.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

FERNANDES, A. L. **O processo de recrutamento e seleção do profissional portador de deficiência nas organizações:** inclusão ou integração? 2008. Dissertação (Pós-graduação em Administração). Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008. Disponível em: < http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Administracao_FernandesAL_1.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2017.

FRANÇA, I. S. X.; PAGLIUCA, L. M. F.; BAPTISTA, R. S. Política de inclusão do portador de deficiência: possibilidades e limites. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 112-116, 2008. Disponível em: < [http://bvsm.sau.gov.br/bvs/is_digital/is_0208/pdfs/IS28\(2\)051.pdf](http://bvsm.sau.gov.br/bvs/is_digital/is_0208/pdfs/IS28(2)051.pdf)>. Acesso em: 12 mar. 2017.

FRANÇA, Ana C. L. **Práticas de recursos humanos:** conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2011.

GERHARDT, Tatiana E.; SILVEIRA, Denise T. (org.). **Métodos de pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Marta (Coord.). **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência.** São Paulo: Instituto Ethos, 2002. Disponível em: < <https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/25.pdf>>. Acesso em: 14 mar. 2017.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo demográfico 2000.** Disponível em: <<http://www2.sidra.ibge.gov.br/bda/tabela/listabl.asp?z=cd&o=27&i=P&c=2112>>. Acesso em: 08 abr. 2017.

_____. **Censo demográfico 2010.** Disponível em: <<http://www2.sidra.ibge.gov.br/bda/tabela/listabl.asp?z=cd&o=19&i=P&c=3881>>. Acesso em: 08 abr. 2017.

MACCALI, N. et al. As práticas de recursos humanos para a gestão da diversidade: a inclusão de deficientes intelectuais em uma Federação pública do Brasil. **Revista**

ADM Mackenzie, São Paulo, 16, n. 2, p. 157-187, mar./abr. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ram/v16n2/1518-6776-ram-16-02-0157.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2017.

MIGUEL, Paulo A. C. (org.). **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012

OLIVEIRA, M. H. A. Núcleos cooperativos: uma perspectiva profissional para o portador de deficiência. **Em Aberto**, Brasília, 13, n. 60, p. 106-108, out./dez. 1993. Disponível em: <<http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/view/1921/1892>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

SASSAKI, R. K. Atualizações semânticas na inclusão de pessoas: deficiência mental ou intelectual? Doença ou transtorno mental? **Revista Nacional de Reabilitação**, ano IX, n. 43, mar./abr. 2005, p.9-10. Disponível em: <<http://www.portal.educacao.salvador.ba.gov.br/site/documentos/espaco-virtual/espaco-educar/educacao-especial-sala-maria-tereza-mantoan/ARTIGOS/Atualizacoes-semanticas-na-inclusao-de-pessoas.PDF>>. Acesso em: 22 abr. 2017.

SCHWARZ, Andrea; HABER, Jaques. **Cotas: como vencer os desafios da contratação de pessoas com deficiência**. São Paulo: i.Social, 2009. Disponível em: <<https://vidamaislivre.com.br/uploads/isocial/livro-cotas.pdf>>. Acesso em: 21 mar. 2017.

SECRETARIA INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Gestão de questões relativas à deficiência no local trabalho**: repertório de recomendações práticas da OIT. 1. ed. Brasília: OIT, 2006. Disponível em: <http://www.oitbrasil.org.br/sites/default/files/topic/disability/pub/gestao_2006_297.pdf>. Acesso em: 14 mar. 2017.

SHIMONO, S. O. **Educação e trabalho**: caminhos da inclusão na perspectiva da pessoa com deficiência. 2008. Dissertação (Mestrado em Educação) - Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/48/48134/tde-13062008-162039/pt-br.php>>. Acesso em: 21 mar. 2017.

SHINYASHIKI, G. O processo de socialização organizacional. In: FLEURY, Maria T. L. (org.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Gente, 2002, p. 165-184.

SPATARO, S. E. Diversity in context: how organizational culture shapes reactions to workers with disabilities and others who are demographically different. **Behavioral Sciences and the Law**. New Haven, v. 23, p. 21-38, 2005. Disponível em: <<http://150.146.205.43/benessere-organizzativo/docs/bibliografia/124.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor C. P.; FORTUNA, Antônio A. M. **Gestão com pessoas**: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. 5. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.