

O Desafio da Inclusão: o Real Valor de um Portador de Necessidades Especiais Dentro de uma Empresa

Ricardo Mauro de Carvalho

UFSJ

Pablo Luiz Martins

pablo@ufsj.edu.br

UFSJ

Resumo: Este trabalho consiste na busca de informação e reconhecimento de trabalhadores que possuem necessidades especiais, bem como na busca da real valorização desse profissional dentro do mercado de trabalho. Este projeto retrata a atuação de um profissional desse porte, bem como as suas relações de trabalho dentro de uma empresa. O ideal desse trabalho é justamente buscar e cruzar as diferentes idéias e concepções acerca do assunto, tão atual e tão falado ultimamente. Idéias de funcionários, clientes, da empresa e até mesmo da empresa sobre o assunto será abordado durante esse trabalho, e a real idéia mostrada como conclusão.

Palavras Chave: Recursos Humanos - deficiência física - inclusão social - relacionamento - reconhecimento

1. INTRODUÇÃO

A inserção da pessoa com deficiência física no mercado de trabalho, vem sendo hoje um tema bastante discutido no meio empresarial. Um tema polêmico, mas de grande abrangência dentro do cenário social brasileiro. Ganhando mais força, depois da aprovação de uma lei, onde tais direitos de inserção estão garantidos.

A lei 8112 de 11 de dezembro de 1990 assegura 20% das vagas num concurso publico para portadores de algum tipo de deficiência, enquanto que a lei 8213 de 24 de julho de 1991 assegura uma cota que varia de 2 a 5% dos funcionários para empresas privadas com número mínimo de 100 funcionários.

Essa lei, até então vinha sendo cumprida de maneira lenta, devido a falta de fiscalização, mas que atualmente tem se tornado um desafio a mais para as empresas. Por um lado o cumprimento da lei, afim de não ser punido e por outro a busca por um profissional capacitado e perfeito para o cargo.

Tais dilemas tem sido o desafio maior das empresas, cumprirem a lei, ou fazer dessa lei uma ferramenta para buscar um profissional qualificado e conseqüentemente ver o tema da inserção como um tema maior e realmente fundamentado numa política social.

Hoje em dia, o Ministério Público do Trabalho (MPT), tem marcado presença forte nessa questão da fiscalização. Para se ter uma idéia, entre os anos de 2003 houve um aumento de 7,4% no emprego de pessoas com algum tipo de deficiência no estado de São Paulo, enquanto em 2003 eram 316 as empresas que cumpriam as exigências da lei, passando para 1965 em 2004 e chegando a 2110 no primeiro trimestre de 2005.

Diante de tal fiscalização, o aumento no número de vagas está cada vez mais crescente no mercado. Isso se deve simplesmente pelo fato de multas ser pesadas, para as empresas e assim, busca cumprir para evitar transtornos futuros com o Ministério do Trabalho.

Apesar de esse número estar sempre em crescimento, ele ainda mostra um número muito aquém do que a lei realmente deseja. Segundo Néri (2003), a Relação Anual de Informações - RAIS, do Ministério do Trabalho e Emprego mostrou que no ano de 2000, dos 26 milhões de trabalhadores formais ativos, apenas cerca de 537 mil eram pessoas com deficiência, representavam 2,05% desse total.

Existem ainda no Brasil várias dúvidas e questões que cercam o assunto, o que impedem as pessoas de se informarem a respeito do assunto ou até mesmo na busca do conhecimento do que significa deficiência. Por outro lado, existe sempre na mente das pessoas que um portador de deficiência não tem a capacidade para acompanhar um determinado ritmo imposto pela empresa. O que gera uma possível fuga desse tipo de profissional na busca de uma vaga e uma oportunidade no mercado de trabalho.

Para Ferreira (1998), a desinformação poderia produzir desconhecimento sobre as reais incapacidades e limitações do deficiente e, também, das suas potencialidades, necessidades, expectativas e sentimentos, o que, de uma certa forma, acabaria conservando os preconceitos existentes em relação a essa população

Quando falamos em busca de informações, esbarramos na questão fundamental ou até mesmo a principal, como um empecilho no cumprimento e na contratação natural desse



profissional, serio o preconceito. Preconceito das pessoas, das empresas e até mesmo dos próprios portadores de deficiência, onde diante de suas limitação não tem o real conhecimento de sua capacidade produtiva e de sua capacidade de superar seus próprios limites se impondo assim dentro do mercado e mostrando sua verdadeira garra para o trabalho como qualquer outro trabalhador.

As barreiras a serem enfrentadas são as mais variadas, desde o vencimento do medo pelo portador de necessidades especiais até o momento em que ele chega na empresa e tem que conviver com pessoas que até então não estavam acostumados a trabalharem com um colega novo e que porte uma necessidade especial diferente da grande maioria.

Esbarramos também na questão da seleção desse tipo de profissional, bem como no profissionalismo das pessoas que fazem essas seleções. Algumas, ainda, se deixam levar pelo preconceito e acabam fazendo más escolhas. Também olhando para dentro das organizações, tem-se notado um simples cumprimento da lei, e não a busca real de um profissional que tenha necessidades especiais e que seja capaz de cumprir seu papel de funcionário dentro da empresa e não de apenas mais um deficiente.

O desafio, proposto é justamente esse, não contratar somente para cumprir a lei e fugir de multas e punições rígidas, mas fazer dessa lei, uma fonte de busca de profissionais que até então não tinham oportunidades ou até mesmo não enxergavam tais competências em si próprios.

O mercado está ai, pronto pra ser explorado, potenciais estão aí, prontos para serem descobertos e prontos para serem mostrados. Basta que haja uma pequena mudança no ponto de vista de todos, empregador e empregados portadores de necessidades especiais.

De um lado o profissional descobrir seu verdadeiro valor e potencial e do outro as empresas na busca da excelência na contratação desse tipo de profissional. Vendo que é sim possível contratar um deficiente e obter resultados ainda melhores com o desempenho desse tipo de profissional.

.2. A DEFICIÊNCIA E O CONTEXTO ATUAL

Primeiramente, antes de se falar da atual posição das empresas e dos funcionários quando o assunto é a inclusão de deficientes no mercado. Tem a necessidade de conhecer a realidade no que tange o assunto.

A convenção da Organização Internacional do Trabalho, de 1983, define pessoa com deficiência como aquela “cuja possibilidade de conseguir, permanecer e progredir no trabalho é substancialmente limitada em decorrência de uma reconhecida desvantagem física ou mental”.

Uma pesquisa feita pela UNESCO (1996), indica que 10% da população mundial apresentam certa deficiência. Existem cerca de 610 milhões de deficientes no mundo, nos quais 386 milhões fazem parte da população economicamente ativa. Estima-se que 80% do total mundial de deficientes estejam em países em desenvolvimento. Enquanto que na Europa, o numero de portadores de deficiências ocupam cerca de 40 % das vagas, no Brasil esse numero é expressivamente menor, apenas 2% possuem empregos regulares.

Segundo a ONU, no Brasil, a cada dia 500 brasileiros se tornam deficientes. Trata-se de um universo expressivo de pessoas. Vários fatores fazem com que esse número seja elevado, incluindo o fato de que estamos entre os países com maiores índices de acidentes de trabalho e de violência urbana, o que contribui para o aumento do número de jovens com deficiência (ROCHA, 1999).

De acordo com a organização mundial de saúde, o Brasil possui cerca de 10% do total de sua população, pessoas portadoras de algum tipo de necessidade especial.

São consideradas pessoas com deficiência, conforme explicitado no Decreto n° 3298, de 20 de dezembro de 1999, aquelas que se enquadram em 5 grandes categorias: Deficiência física - alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, dentre outros; Deficiência Auditiva - perda parcial ou total das possibilidades auditivas sonoras; Deficiência Visual - acuidade visual igual ou menor que 20/200 no melhor olho, após a melhor correção; Deficiência Mental - funcionamento intelectual significativamente inferior à média, associado a déficits no comportamento adaptativo, com manifestação antes dos 18 anos; Deficiências Múltiplas - associação de duas ou mais deficiências

No mercado brasileiro, é notável a grande diferença no que tange a ocupação das pessoas no mercado de trabalho. Num mercado onde existem cerca de 9 milhões de portadores de deficiência em idade de trabalho, apenas um milhão dessas exercem algum tipo de atividade remunerada, enquanto desse total de um milhão, apenas 200 mil trabalham com registro em carteira de trabalho.

O desafio é grande na inclusão desse tipo de profissional dentro do mercado de trabalho e são vários os fatores que podem favorecer ou desfavorecer o ato. O cumprimento da lei é um fator que vem sendo o fator fundamental no aumento da oferta de emprego dentro dessa área. É através dessa lei, que as empresas vem buscando conhecimento do assunto e consequentemente abrindo suas portas a um profissional novo, que a cada dia sabe de suas responsabilidades e de sua função dentro da sociedade.

No âmbito do trabalho, no que diz respeito à iniciativa privada, coube à Lei n° 8.213/91 (Lei de Cotas), que cuida do sistema da previdência social, assegurar em favor dos beneficiários reabilitados ou das pessoas com deficiência, desde que habilitadas, de 2 a 5% das vagas (percentual de cotas) para trabalho em empresas com mais de 100 empregados. O Decreto n° 3.298/99 estabeleceu, posteriormente, a seguinte proporção: a) 2%, para empresas de 100 a 200 empregados; b) 3%, de 201 a 500; c) 4%, de 501 a 1000; d) 5%, para as que excedam 1000.

Essas vagas são para pessoas com deficiência, porém, habilitadas. Mas as empresas esquecem esse programa e as pessoas não reclamam seus direitos.

Com base na inclusão desse profissional, tem-se a idéia de que existem funcionários, mas que as empresas simplesmente não contratam. Mas a realidade é totalmente outra, o assunto é muito complexo e toda hora as empresas esbarram em contextos culturais diferentes.

Vivemos hoje numa fase de transição, onde antigamente as pessoas portadoras de necessidades especiais viviam simplesmente excluídas da sociedade, excluídas muitas vezes até por sua própria família. Então quando acontece um período de transição, as pessoas



tendem a enfrentar e acima de tudo aceitar tal condição e conseqüentemente mostrarem que não exercem mais aquele papel secundário dentro da vida social e econômica da sociedade.

Elas querem sim mostrar, do que realmente são capazes e do que são deles por direito. No Brasil, vemos hoje, uma sólida campanha no cumprimento da lei de cotas. Campanha essa, que por si só segue duas vertentes: a primeira, no simples fato de cumprir as cotas e a segunda muito mais ativa e fundamentada que seria a real inclusão do profissional portador de necessidades especiais, acabando de vez com a idéia de desigualdade e de inferioridade que ainda impera dentro da maioria das organizações.

O simples fato da existência da lei, não garante a ninguém a permanência desse profissional no mercado, mesmo porque ao se contratar um deficiente, a empresa tem que adequar o seu layout para o trabalho desse profissional, esse é um dos vários fatores que irão afetar diretamente no trabalho desse profissional.

A literatura científica brasileira que visa conhecer o trabalho da pessoa com deficiência sob a ótica dos empregadores ainda é bastante escassa. Existem poucos estudos, como os de Carreira (1996) e Aloisi (1999a), que tratam dessa questão. Portanto, conhecer a visão que o empresário tem sobre o trabalho da pessoa com deficiência também deve fazer parte do processo de compreensão das dificuldades que essa população enfrenta para ocupar um espaço no mercado de trabalho, já que, por força da lei, ele acaba sendo obrigado a reservar-lhe um percentual de vagas.

3. A BUSCA DO PROFISSIONAL

Esta é a fase mais difícil e delicada do processo de inclusão. Delicada, por que, como foi visto o numero de pessoas portadoras de deficiência é muito grande, porém, devido a fatores sociais e culturais, essas pessoas nem sempre estão disponíveis a entrarem no mercado de trabalho. Ou até, mesmo não estão aptas a estarem sendo inseridas dentro desse mercado.

Com a exigência do cumprimento de cotas pelas empresas, estas, na fuga de multas, têm-se encontrado numa situação meio que de corrida contra o tempo. No sentido, de mais rápido do que nunca, cumprir logo essa cota. Mas por outro lado, esquecem do papel fundamental que exercem na inclusão desse profissional.

O fato de se inserir um portador de necessidades especiais dentro de uma empresa, não envolve somente ao contratá-lo e registrá-lo, mas também prestar toda a assistência necessária a esse profissional, para que ele possa, assim como os demais funcionários, mostrar suas capacidade e habilidades dentro do ambiente de trabalho.

Retornando a alguns anos atrás, tínhamos como realidade de um portador de necessidades especiais, aquela pessoa cuja vida se limitava a atividades sociais, como artesanato, atividades associadas a menor esforço e até mesmo a menor conhecimento . Eram pessoas que por questões sociais, não se viam como partes de uma sociedade forte e lucrativa, estavam sempre as margens dos fatos e acontecimentos. A sociedade impunha tal condição e eles de certa forma aceitavam tal realidade como verdadeira.

Tal fator, hoje, num processo de mudança, é ainda de muita relevância quando falamos em buscar um profissional no mercado. Porque, a maioria das pessoas que estão em idade de trabalhar, ainda cresceu num ambiente, onde suas limitações eram vistas como eternas, onde seus potenciais jamais poderiam ser expostos e desenvolvidos.



Mas hoje, a realidade é outra, bastante diferente, e aquela luz no fim do túnel que parecia tão fraca, hoje começa a brilhar com um pouco mais de intensidade. Esses profissionais não vivem mais na escuridão da ignorância alheia, e tem hoje a possibilidade de mostrar suas verdadeiras personalidades, suas verdadeiras faces frente ao mundo e principalmente no que diz respeito a trabalho e reconhecimento.

A princípio por ser um momento de transição e mudança, é entendível a dificuldade das empresas em inserirem portadores de deficiência no mercado, isso, quando se fala na falta de profissionais competentes para o trabalho. Porque, realmente, essa geração ainda esta começando agora a ter noção de suas capacidades e estão agora buscando esse conhecimento e meios para se capacitarem. O que também não justifica a contratação pelo simples fato de cumprimento de cotas.

No começo, esse tipo de contratação mal feita acontece, devido a fiscalização severa da lei. Mas o que se tem percebido é a continuidade de tal erro ao longo dos anos. Quando se fala em continuidade do erro, quer se dizer, na contratação de um deficiente e não de um profissional deficientes.

O mercado exige o máximo de pessoas tidas como normais e não seria diferente com portadores de necessidades especiais. A idéia é justamente essa, equiparar pessoas dentro de um mesmo processo é claro que respeitando suas limitações. E isso faria com que pessoas portadoras de deficiência, busquem cada vez mais aperfeiçoamento no trabalho e principalmente qualificação para estar atuando em qualquer ambiente empresarial.

Quanto ao perfil e responsabilidades das empresas, percebe-se certo descaso ou até mesmo um descomprometimento na busca, recrutamento e seleção desse tipo de profissional. As empresas têm encontrado grande dificuldade em localizar tal profissional e simplesmente justificam com a falta de mão de obra qualificada.

Mas as empresas hoje, têm uma importância mais que fundamental. Se o mercado ainda não esta preparado para ser explorado, cabem as empresas criarem meios de torná-lo competitivo. Tem-se falado muito em responsabilidade social, seria essa a principal razão de as empresas se tornarem agentes transformadores nesse processo de mudança dentro do mundo dos portadores de necessidades especiais.

É muito bonito contratar um deficiente físico, para o cliente, é uma forma de mostrar alguma ação boa, e de certa forma se promover dentro no meio em que atua. Mas porque não fazer isso de uma forma completa? De uma forma única e transparente?

Cabem as empresas tomarem consciência de sua importância nesse processo e comecem a agir de maneira concreta, na busca de um profissional competente para o mercado e atuando na qualificação dos atuais e dos futuros profissionais, contando assim com um time ainda mais reforçado e conseqüentemente, contar com resultados ainda mais expressivos.

4. PERFIL DE UM CASO

Como já relatado neste trabalho, a inclusão de portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho é de responsabilidade de todas as empresas, e não seria diferente dentro de uma instituição financeira como o Banco Real.



O Banco Real vem sempre representando a sustentabilidade no mercado financeiro, com uma boa política de governança corporativa, com atuação forte na questão de responsabilidade social. Mas, quando o assunto é inclusão de deficientes físicos, qual seria a real visão das pessoas que interagem com essa empresa.

Ao longo das próximas páginas, poderemos observar opiniões e pontos de vista de várias pessoas que de certa forma interagem com a empresa. Serão opiniões de funcionários, clientes e principalmente de um funcionário portador de necessidades especiais.

4.1 A empresa

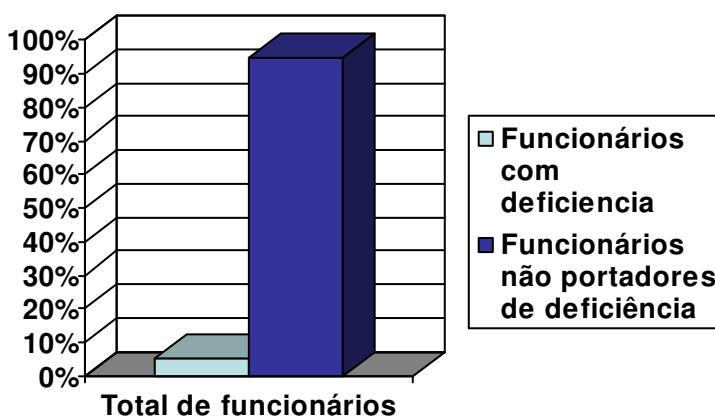
A começar pela empresa, ela cita o fator inclusão de deficientes como um assunto de primeira importância. Pois faz parte da política de responsabilidade social do banco, desde a acessibilidade de um deficiente à uma de suas agências até mesmo na contratação de um profissional com tais características.

Em relação à acessibilidade de clientes portadores de deficiência, tem sido referência dentro do mercado, apresentam agências adequadas a receberem clientes que apresentem qualquer tipo de deficiência, atendendo-o de maneira eficaz, deixando-o totalmente confortável.

Como destaque, apresenta programas que um cliente que possua deficiência visual, possa acessar a internet, possa se locomover dentro das agências, através de sinalizadores no chão, rampas de acesso a cadeirantes, estrutura de mobílias onde um cliente deficiente, pode ser atendido devidamente como qualquer outro cliente. E uma grande novidade, quem já vem sendo implantada, cuja a meta até o final do ano é que todas as agências possuam ao menos um funcionário que tenha conhecimento da linguagem em braile.

Para o atendimento a clientes, o Banco Real, tem status de referência, e na inclusão de portadores de deficiência, será a mesma eficiência?

Tabela 1: Participação dos Funcionários portadores de Deficiência



O Banco Real hoje, tem 5% do total de seus funcionários, pessoas portadoras de algum tipo de deficiência, o que chega a cerca de quase 1200 funcionários alocados em agências, superintendências e prédios administrativos. Dentre esse número, são apresentadas variadas deficiências.



Sua maioria se encontra alocadas em agências, e justamente nelas que se encontram os maiores desafios. Pois a maioria delas, por terem um layout antigo, não permitem a contratação de um cadeirante, por exemplo. Afinal, são escadas a subir e literalmente a necessidade de um espaço maior para que esse tipo de profissional possa se locomover.

Para tornar mais fácil o entendimento, cita-se como exemplo a agência de São João del Rei, uma agência com a capacidade de atender a qualquer portador de deficiência, mas que não consegue atender as necessidades de um portador de deficiência como um funcionário. Atende as necessidades de um cliente, mas não atende as necessidades de um funcionário.

Atualmente a agência, conta com 12 funcionários, sendo 2 destes, portadores de necessidades especiais. Para que estes dois funcionários realizem suas atividades, o layout da agência se apresenta de maneira adequada, uma vez que suas deficiências não estão diretamente ligadas ao trabalho que realizam. Ambas apresentam uma má formação congênita de um dos braços.

Nestes dois casos a empresa, consegue manter e permitir que o trabalho de ambos, possa ser realizado de maneira correta e com condições boas para isso. Mas, como dificuldade, a agência não suportaria atender um funcionário que fosse cadeirante, por exemplo, o layout ainda não permite tal funcionário dentro da organização, o que de certa forma acaba gerando um fator de exclusão dentro de um processo de inclusão.

Segundo a empresa, a necessidade primeiramente é na busca de acessibilidade maior para clientes, e isso consequentemente acaba atraindo pra as próprias agências algumas importantes mudanças. Mudanças essas, que acabam deixando rastro para pequenos ajustes na contratação de um portador de necessidades especiais que exigem uma preparação do ambiente de trabalho ainda mais complexo.

4.2 Os funcionários

A visão dos funcionários quando o assunto é a inclusão de deficientes físicos é bem variada, ou seja, uma visão sobre o portador de qualquer deficiência e uma outra sobre a política que a empresa adota na contratação e até mesmo na condução desse profissional ao longo de sua vida produtiva dentro da empresa.

Para tentar identificar tais visões, foi aplicado um questionário para alguns desses funcionários, a fim de se ter uma real idéia do assunto no dia a dia dentro do ambiente de trabalho.

A primeira pergunta foi a seguinte: Você conhece e concordada com a lei de inserção de deficientes físicos? Como resposta 100% dos entrevistados disseram ter conhecimento da lei, mas desse total apenas 1% não concorda com a lei, acha a lei paternalista e de certa forma acaba promovendo um certo preconceito.

É bom relevar tal consideração, pelo seguinte fato, de estarmos vivendo num momento de transformação, infelizmente não temos ainda, uma busca constante de vagas no mercado por portadores de deficiência pelo simples fato de serem competentes. Existe sim, a busca delas, no sentido de completar tais ofertas de vagas obrigatórias.

Futuramente, acredita-se que o assunto já vai ser tratado com tanta naturalidade, que esse mercado estará tão competitivo como qualquer outro, e a cultura de empregar um



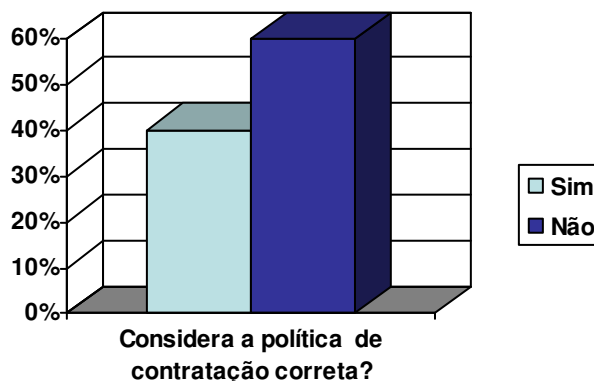
portador de deficiência vai estar tão enraizada na cultura das empresas, que pessoas portadoras ou não de necessidades especiais vão competir de forma igual, com base em seus conhecimentos e competências.

O que não se pode permitir é uma contratação feita com base na visão de algo filantrópico, mas sim, fazer dessa contratação, a ferramenta que faltava para que a empresa complete seu time e esteja pronta para enfrentar todos os obstáculos, com cada um contribuindo da sua forma para o sucesso da organização.

Segundo uma funcionária, “com a inclusão desse profissional, a empresa só tem a ganhar, primeiro ela ganha em imagem, segundo ela ganha em produção, já que este profissional até então estava carente de trabalho, ele vem com todo o gás, além de superar seus próprios limites ele quer provar para todos a verdadeira capacidade que se tem para se impor dentro da sociedade, então ambos saem ganhando e muito.”

Como segunda questão, aos entrevistados foi perguntado: você acha a política de inserção da empresa correta? 60% dos entrevistados acham que sim, enquanto 40% dizem que precisa haver algum ajuste ainda no cumprimento dessa lei.

Tabela 2: Análise da Entrevista



Diante do número expressivo de funcionários que acham que a política deve passar por alguns ajustes, foi perguntado que ajustes seriam esses, como resposta quase que de maneira unânime, foi dito que esses ajustes deveriam ser na maneira e na colocação que esses profissionais atuam dentro do banco, nesse primeiro momento não tem um parâmetro para comparar deficientes físicos frente às suas habilidades e conseqüentemente na alocação de cada um desses funcionários em determinadas funções.

Outro ponto importante citado no caso foi o acompanhamento profissional que a empresa não faz desse profissional. Acompanhamento que permita no futuro uma avaliação como profissional e não como um deficiente. Ela faz sim, um acompanhamento de maneira geral, assim como fazem de funcionários que não têm necessidades especiais.

“As vezes temos a idéia de que tal funcionário foi contratado simplesmente para cumprir a meta, e pior, a impressão que tal funcionário vai ficar no cargo a vida toda”, disse um funcionário, quando questionado da política do banco de inclusão.



O acompanhamento e o desempenho de qualquer funcionário deve ser analisado de forma geral sendo que futuramente essa análise, possa servir como embasamento para progressos pessoais e conseqüentemente profissionais dentro da empresa.

O crescimento profissional é algo que motiva, é algo necessário para a vida. Não adianta contratar e pronto, achar que o devia ser feito foi feito, mas sim, permitir que o funcionário, seja ele qualquer, tenha a possibilidade de crescer e visualizar uma oportunidade de carreira.

No momento da contratação de um portador de necessidades especiais, esse ato pode ser fonte de muita motivação, mas com o tempo, já não será mais. Aí entrarão outras ações que a empresa terá que desenvolver para manter esse profissional constantemente motivado e sintonizado com o trabalho que realiza. Caso contrário perderia todo o verdadeiro sentido da inclusão de deficientes no mercado.

Na terceira questão, foi questionado, se o fato de trabalhar com um portador de necessidades especiais causaria de certa forma algum incômodo. Nesse caso 100% dos entrevistados disseram não apresentar nenhuma resistência em trabalhar com esse profissional, tendo em vista que no dia a dia, essas pequenas diferenças se tornam tão pequenas que passam despercebidos.

Segundo um funcionário: “essa prática de sustentabilidade e de inclusão já se faz tão presente no nosso dia a dia dentro do ambiente de trabalho, quem nem percebemos esses detalhes, pra nós aqui, somos todos iguais, e quando estamos trabalhando, trabalhamos da mesma forma e somos cobrados da mesma forma, então não vejo motivos para resistência não.”

É realmente esse rumo que o mercado tende a tomar, daqui a alguns anos. Um assunto tão falado como hoje, tende a ser normal e corriqueiro no amanhã. Isso porque, é naturalmente esse processo de mudança e logo em breve, a maioria das pessoas e das empresas já terão condições de tratar desse assunto com maior clareza e objetividade.

Isso retrata também, o início do fim do preconceito e a formação de uma sociedade ainda mais completa e ainda mais respeitada. Onde todas as formas de pensar, agir e até mesmo trabalhar tem o seu lugar.

Vale ressaltar que nem todas as empresas têm essa visão, mas num futuro próximo terá que criar esse sentimento, caso contrário não se enquadrarão dentro de empresas sustentáveis e conseqüentemente não serão bem reconhecidas pelos seus próprios clientes.

Como quarta pergunta, foi levantado o tema da participação do time dentro da inclusão, com o seguinte questionamento: para você, qual o grau de importância do seu trabalho e da sua ajuda enquanto pessoa dentro do ambiente de trabalho, para que haja de fato uma inclusão e não apenas uma alocação? 70% acha que em grau máximo, enquanto que 30% acham que podem sim ajudar, mas que a força maior deve vir sim por parte do próprio portador de necessidades.

O papel da equipe dentro desse processo é fundamental, pois vai ser a equipe existente que vai de certa forma abraçar esse novo funcionário, é essa equipe que vai fazer com que esse novo funcionário se sinta parte da família. Então, enquanto pessoas individuais dentro da

organização, todos devem agir de forma a receber bem, afinal é nessa hora que se quebra o gelo.

Mas por outro lado, o funcionário portador de necessidades especiais, tem que ter uma postura ainda mais forte frente ao novo desafio. Além de encarar o desafio do novo, ele precisa encarar a si próprio, superar seus limites e chegar de cabeça erguida. Não se sentir menor por causa de um detalhe, afinal, não vai ser esse detalhe que vai fazer dessa pessoa um profissional de sucesso ou não.

É claro que na pratica isso é muito fácil, mas na hora de colocar em pratica, a situação muda de sentido. Isso porque nem sempre esses profissionais estão preparados psicologicamente para isso, já que estão assumindo cargos em empresas assim tão de repente. Então, a partir daí, vemos a real importância das equipes e das pessoas em individual dentro desse processo de inclusão. Todos sem exceção têm sim sua parcela de participação dentro desse processo, que podemos considerar, de evolução dentro do ambiente empresarial.

Como quinta e ultima questão, foi discutida a visão de cada uma perante esse mercado, há profissionais qualificados que possa atender esse mercado? Tópico esse que dividiu as opiniões, sendo que 50% acham que sim e a outra metade acha que ainda não.

Do total que acha que existem sim, justificam sua resposta com o fato de já ser uma lei mais antiga, ou seja, desde o ano de 2000, muita coisa mudou as pessoas foram se informando sim, e buscando se capacitarem também. Isso sem contar, que não se pode generalizar toda pessoa que possui uma determinada deficiência tenha levado a vida sempre a margem da sociedade. Ou seja, tem pessoas sim, competentes para estarem assumindo tais cargos dentro das empresas. O que tem que ser feito são as empresas buscarem um profissional mesmo e não colocarem qualquer pessoa simplesmente pelo fato de ter que cumprir metas ou cotas.

Já a outra parcela que acha que o mercado ainda esta carente de um bom profissional com esse perfil, acredita nisso, justamente pelos exemplos que tem e quem vêm dentro das mais variadas empresas. Trabalhadores, sem conhecimento nenhum, atuando em ramos de atividades simplesmente pelo fato de ter que haver um profissional desses dentro da empresa. Uma visão errada, mas que é gerada, por causa de uma política errada. A própria empresa acha que esta realizando um bom papel, mas seus próprios clientes as vezes conseguem enxergar que a realidade é totalmente outra. O que deixa a empresa muitas vezes em descrédito.

Por falar em visão de cliente, esse tipo de visão é assunto do próximo tópico a ser discutido dentro desse trabalho, afinal, o cliente é o termômetro de tudo que a empresa faz, é sempre ele quem dita se algo esta sendo feito certo ou errado. E dentro desse assunto tão importante ele jamais poderia ficar de fora.

4.3 O cliente

O cliente como foi dito, tem seu papel diretamente ligado a ações que as empresas vêm tomando. No que diz respeito a inclusão de pessoas portadoras de necessidades especiais, esse assunto ainda é sim, um tema meio polemico.

Polêmico em dois aspectos, primeiro pela falta de conhecimento da lei por parte dos clientes e em segundo pela idéia que a maioria possui de que isso é simples um ato bondoso que a empresa faz. Ou seja, ainda sim predomina nessa classe certa resistência, quanto a esse



perfil de funcionário. Resistência por parte desses que não conhecem a lei e não sabem o fundamento e a importância que ela tem na atual conjuntura de trabalho no Brasil.

Para se iniciar, nada melhor que tentar entender o que acontece como esse público perguntando e sondando o nível de conhecimento de cada um. Foi feita a seguinte pergunta: Você tem o conhecimento de uma lei que determina uma parcela das vagas de emprego para portadores de necessidades especiais dentro de cada empresa? Em resposta a essa pergunta, 40% disse ter conhecimento da existência da lei, 10% disse já ter ouvido falar, mas que não sabia se é verdade ou não, enquanto que a maioria disse não ter conhecimento da lei.

Desses 40% que dizem ter o conhecimento da lei, a maioria aprova tal lei, diz que se não fosse essa lei, as empresas até poderiam empregar pessoas portadoras de necessidades especiais, mas seria um processo mais longo e moroso. Que a lei, esta sendo uma forma de dar oportunidade àqueles que sempre estiveram à margem da sociedade.

Dos 10 % que disseram ter ouvido falar, mas que não sabiam da real existência da lei, justificaram com o simples fato de ouvirem pessoas comentarem, mas que se realmente essa lei for verdadeira ela é muito interessante, já que pode garantir agora o acesso a qualquer pessoa no ambiente de trabalho.

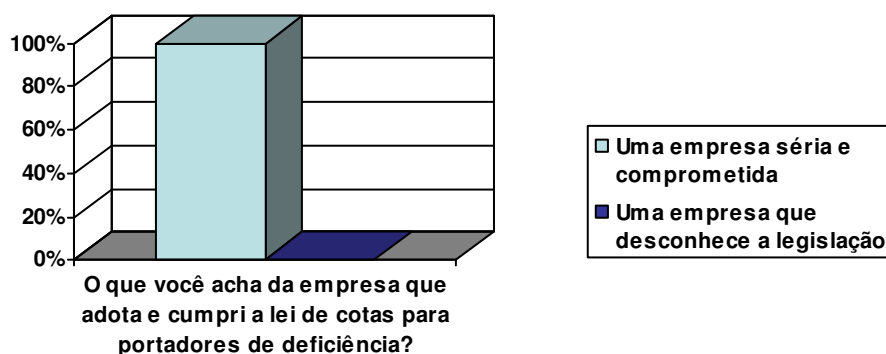
Por final, a maioria com 50% disseram não ter conhecimento de tal lei, achando que a postura do banco nesse caso seria na continuidade de um processo de inclusão que já ocorre dentro do programa de responsabilidade social do Banco Real. O que não deixa em partes de ser verdade. Mas que primeiramente atende as exigências do ministério publico do trabalho.

O Banco realiza sim esse trabalho de inclusão com base na sua cultura de responsabilidade social, mas não deixa de atender primeiro as exigências da lei. Diante desse quadro, pode-se perceber a ligação direta que existe em se praticar a inclusão e a visão que o cliente tem da empresa.

A empresa pode muito bem se esconder atrás da lei, e se promover ao se contratar pessoas com necessidades especiais, mas tal argumento tende a cair por terra tão logo o assunto se torna amplo e abrangente. O desafio da inclusão, deve a cada passo ser tratado de forma clara e transparente, afim de no futuro evitar contratemplos com mal entendidos, tanto por parte de funcionários quanto principalmente por parte de clientes, que como foi dito, é o termômetro de toda e qualquer ação e mudança. É ele que vai dar a empresa o feedback diante de tudo que ela agir, e que de certa forma o envolva.

Seguindo a lógica do assunto, foi perguntado: o que você acha da empresa que adota e cumpri a lei de cotas para portadores de deficiência?

Tabela 3: Análise da Entrevista





Em resposta a essa questão, foi obtido unanimidade nas resposta, 100 % dos entrevistados disseram achar uma empresa séria e comprometida com lei, logo se são comprometidas com as leis, são comprometidas com os clientes. O que de fato não deixa de ser verdade. “Comprometimento é algo que nem sempre as empresas apresentam e são em exemplos simples como esses, que percebemos o quanto uma empresa esta engajada no seu negócio e principalmente no seu cliente” disse uma cliente.

Puxando agora pela questão do preconceito, foi questionado a seguinte pergunta: você tem algum tipo de resistência em ser atendido por um portador de necessidades especiais?

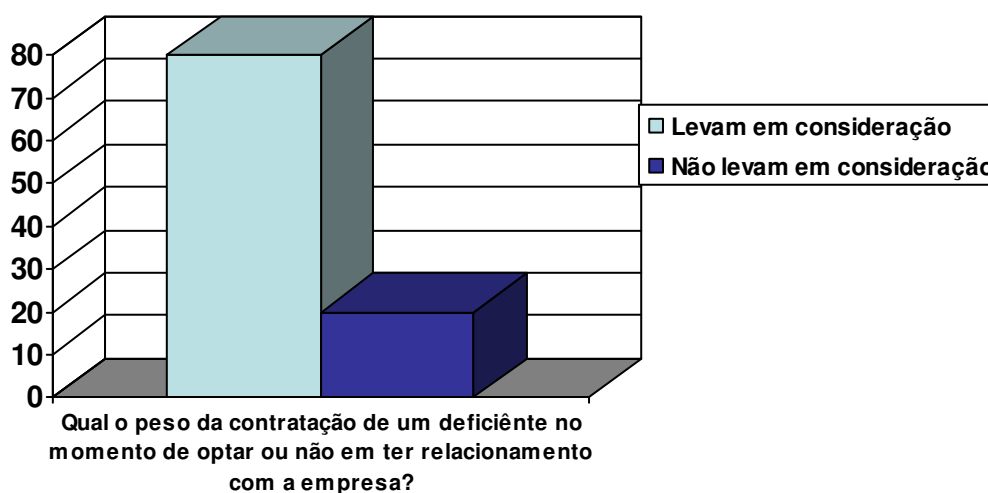
Como resposta, 90 % dos entrevistados disseram não ter nenhum tipo de resistência ao ser atendido por um portador de algum tipo de deficiência. Enquanto que 10% desses entrevistados não declararam abertamente tal resistência, mas confirmaram sim haver algum tipo.

Dos que não apresentam resistência, a grande parte diz que sempre foram bem tratados por esses funcionários e que nunca tiveram nenhum problema com os mesmos. Também porque os consideram funcionários pessoas bem qualificadas e bem treinadas para realizarem o que fazem, deixado a questão da própria deficiência em segundo plano. Primeiro o bom atendimento, a maioria encara a deficiência como uma particularidade de cada um, que não deve ser levado em conta no momento que o funcionário está trabalho. O que importa é o trabalho e não a deficiência.

Ao contrário, os 10% que disseram apresentar algum tipo de resistência, não seria uma resistência ligada diretamente ao profissional, mas ligada a certas dificuldades que estes apresentam durante a realização do trabalho. Dificuldades essas, que geram certo constrangimento no cliente de não poder ajudar o funcionário.

Para que a empresa tenha noção da importância do conceito de inclusão, foi feita a seguinte pergunta aos entrevistados: o fato de o Banco Real, contratar portadores de necessidades especiais e cumprir a cota proposta pela lei, pode ser considerado um fator decisivo na hora de decidir continuar mantendo o relacionamento com o banco, ou até mesmo num momento em que você indique o Banco Real a outro cliente?

Tabela 4: Análise da Entrevista





Do total de entrevistados, 80% afirmam que sim, é um fator nos dias de hoje que deve ser levado em consideração, tendo em vista que os serviços bancários em suma são todos iguais. “O que me faz continuar e até mesmo indicar esse banco, são as diferenças que ele apresenta pra mim, e principalmente para a sociedade. Fico muito orgulhosa quando entro nesta agência e vejo que ela permite acesso a qualquer tipo de pessoa, isso é saber fazer e criar diferencial”, disse um cliente durante a entrevista.

O restante, 20% do total, dizem não ser um fator decisivo na hora de continuar ou não o relacionamento com o banco, admiram a política e o cumprimento da lei, mas existem muitos outros fatores mais importantes a serem levados em consideração no momento de uma escolha dessa.

Por outro lado, indicariam o banco sim a outras pessoas, pela questão da responsabilidade social. Mas não apenas por causa da questão da inclusão desse tipo de profissional.

A mesma questão, foi direcionada ao público que frequenta o banco, mas por algum motivo ainda não são clientes do banco. Mudando apenas o seguinte: o fato de o Banco Real, adotar e cumprir a lei de cotas para o profissional que possui necessidades especiais, seria decisivo no momento de abertura de uma conta corrente?

Do total dos entrevistados, 90% afirmam que sim, afinal de maneira isolada não, mas em conjunto, só reforça a política e a ideia que o banco tem acerca do assunto. Muitas pessoas não têm ideia das diferenças existentes entre bancos, mas muitas são atraídas justamente por se identificarem com a maneira socialmente correta de pensar.

Já o restante 10% afirmam não se decidirem abrir uma conta ou não simplesmente pelo fato de a empresa cumprir uma lei. Nesse caso são pessoas realistas, que buscam um outro tipo de diferencial. No caso a maioria desses dez por cento cita vantagens econômicas como fatores decisivos no momento de fazer a escolha de um banco.

Por final, foi perguntado ao cliente como ele avalia o trabalho do portador de necessidades especiais dentro do Banco Real? Com o total de 100%, todos os entrevistados classificaram o atendimento oferecido por um profissional do tipo como muito bom.

Afinal, “não tem como avaliar o trabalho só porque o trabalhador possui necessidades especiais, no geral sempre avaliamos o atendimento em geral e não por funcionários separados de acordo com suas limitações”, disse uma cliente.

Com o passar do tempo, a deficiência passa a ser algo que não tem tanta relevância dentro da empresa, pois o funcionário está ali, sujeito a todos os tipos de desafio, como qualquer outro funcionário. Dentro do Banco Real, ele é cobrado e avaliado como todos são. A deficiência é um diferencial apenas no momento da contratação. Passado essa etapa, não existe diferenciação, todos são iguais com oportunidades iguais.

4.4 O deficiente

Do ponto de vista do funcionário portador de deficiência, a visão não muda tanto assim. Foi perguntado ao funcionário o que ele acha da lei de inserção, seus relacionamentos com os demais colegas de trabalho, perspectivas de futuro e até mesmo um tema polêmico como o preconceito.

Como resposta, acredita sim que a lei ainda que obrigatória, incentiva a inclusão do funcionário portador de deficiência, além de ser acima de tudo um fator de motivação para



esse tipo de profissional, que até então, ficava à margem do mercado de trabalho. “Hoje sim, temos a oportunidade de busca nosso crescimento, porque consigo ver oportunidades reais no mercado”, disse um funcionário portador de deficiência.

Não tem noção da linha de pensamento da empresa não qual trabalha em relação a contratação desse tipo de profissional, tem horas que vê apenas uma contratação para cumprimento da lei, como por exemplo com a criação de cargos específicos para deficientes. Logo se são cargos específicos ela não vê oportunidade de carreira dentro da organização. Um fato que a empresa deveria explorar melhor.

Em relação ao ambiente e colegas de trabalho, a relação não poderia ser melhor, um bom clima de trabalho e uma boa recepção a esse tipo de funcionário. Quando se fala em relacionamento dentro do ambiente de trabalho, se esbarra na questão do preconceito. Preconceito esse que pode até existir no início, mas que com o tempo passa a se tornar um detalhe sem a menor importância.

O preconceito talvez esteja mais relacionado na relação entre os funcionários e os clientes, talvez pela falta de informação ou até mesmo pelo mau costume de achar que um portador de deficiência não tem condições de realizar um bom trabalho.

Segundo o funcionário o preconceito ainda existe, mas esse sim é uma etapa que deve ser vencida, é o maior desafio de todos: “o desafio maior é vencer o preconceito que ainda existe e se encontra camuflado. Porque somos pessoas normais iguais aos outros, na maneira de agir, pensar e trabalhar”, afirma.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do estudo feito e das informações colhidas, pode-se concluir que o assunto inserção de deficientes no mercado de trabalho é um tema que ainda se tem muito a explorar. Que os desafios ainda são grandes, bem como o preconceito, talvez o maior desafio se encontre aí.

Em relação ao cruzamento das informações colhidas dentro da empresa, conclui-se que as informações são repassadas e conhecidas das mais diferentes maneiras, são vários os pontos de vistas tanto de cliente, como de funcionário e até mesmo da empresa. Talvez por ser um tema bem atual, a falta de conhecimento da lei faz com que as pessoas tenham uma visão errada não da empresa estudada, mas de todas em geral, quando o assunto é contratação de um portador de deficiência. Por outro lado, nota-se, a falta de clareza quanto a política de contratação das empresas, o que gera, certa apreensão quanto a qualidade dessa contratação.

Enfim, ainda é muito cedo para se ter um perfil desse tipo de trabalhador, tendo em vista que é um assunto bem atual e por se tratar de um momento inicial, onde as empresas estão mudando sua consciência na contratação desse profissional. Houve a contratação para se cumprir a lei, mas agora a consciência de uma busca por um profissional vem aos poucos tomando seu lugar, afim de que um dia, esses planos de carreira para portadores de deficiências estejam bem mais claros.



6. REFERENCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando com as pessoas:** transformando o executivo em um excelente gestor de Pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

FERREIRA, S.L. **Aprendendo sobre a deficiência mental:** um programa para crianças. São Paulo: Memnon, 1998, 138p.

ALOISI, H. M. **O empregado com deficiência segundo conceito do empregador da pequena, média e grande empresa cidade de Campinas.** 1999. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas.

BRASIL. Decreto nº 3.298 de 20 de dezembro 1999. Regulamenta a Lei nº. 7.7853, 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. *Lex* :Coletânea de Legislação e Jurisprudência, São Paulo, v.63, n.12, dez. 1999b.

BRASIL. Ministério do Emprego e do Trabalho. Lei 8112 de 11 de dezembro de 1990. *Legislação relativa ao trabalho de pessoas portadoras de deficiência:* coletânea. Brasília: MTE, SIT/DSST, 1999c.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. *Normas internacionais do trabalho sobre a reabilitação profissional e emprego de pessoas portadoras de deficiência.* 2. ed., Brasília: CORDE,1997.

PASTORE, J. **Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência.** São Paulo: Editora LTR, 2000.

<http://www.mte.gov.br/delegacias/PR/noticias/default236.asp> acessado no dia 02/05/2011