

# AS AÇÕES AFIRMATIVAS NO PROCESSO DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO GLOBALIZADO

**Fernanda Augusta de Oliveira Melo**

**fernanda.melo@foa.org.br**

**UniFOA**

**Rebeca Kenupp**

**rebecakenupp@hotmail.com**

**UniFOA**

**Jaqueline Moutinho**

**jaque\_moutinho@yahoo.com.br**

**UniFOA**

**Resumo:** Cada vez mais se fala a respeito dos direitos e demandas de pessoas com deficiência no mercado formal, porém, percebe-se que existem ainda grandes obstáculos/barreiras para a sua inclusão efetiva não só no mercado de trabalho como também, na própria sociedade. O presente artigo teve como objetivo descrever as definições dadas para as pessoas com deficiência, verificando a sua inclusão no mercado de trabalho quanto sua capacitação. Para alcançar os objetivos propostos na pesquisa foi realizada uma pesquisa de cunho bibliográfico, visando analisar ou explicar um determinado problema à luz do referencial teórico existente e para melhor fundamentar a pesquisa foi feito um estudo de caso com as empresas Natura Cosméticos e Fleury. A pesquisa mostrou que apesar de estarem sendo implementadas ações afirmativas para ajudar a inclusão de pessoas com deficiência ainda existem muitas barreiras

**Palavras Chave:** ações afirmativas - inclusão - mercado de trabalho - Lei de cotas - necessidades



## 1. INTRODUÇÃO

Cada vez mais se fala a respeito dos direitos e demandas de pessoas com deficiência (PCD) no mercado formal, porém, percebe-se que existem ainda grandes obstáculos/barreiras para a sua inclusão efetiva não só no mercado de trabalho como também, na própria sociedade.

A inclusão é conduzida de forma desigual nas organizações, seja pela qualidade das vagas ofertadas, seja pelas possibilidades de ascensão profissional. Não se pode ignorar o contexto organizacional no qual a inclusão está sendo analisada, dado que a organização possui regras próprias e dinâmicas específicas. Esta compreensão permite trabalhar a inclusão de forma mais coerente, envolvendo tanto os aspectos culturais (valores, atitudes, crenças e comportamentos), quanto sociais da organização (GLASTRA et al.,2000).

Com a fiscalização do cumprimento da Lei 8.213/91, acentuada após o Decreto 3.298/99 (Lei de Cotas), parte das políticas afirmativas brasileiras, as empresas com mais de cem empregados estão obrigadas a admitir de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou portadores de necessidades especiais habilitadas. Desde então, a realidade nas organizações mudou, pois esta inclusão é conduzida de forma desigual, seja pela qualidade das vagas ofertadas, seja pelas possibilidades de ascensão e permanência profissional.

O grande entrave da inserção e permanência dos PNE no mercado formal está fundamentado em diversos fatores que, na verdade, não deixam de ser barreiras impostas pela sociedade. A inclusão gerou um grande impacto nas organizações, pois, se de um lado, há ganho para os PNE com a entrada no mercado formal, nas organizações aparecerem dificuldades por uma nova rede de Inter pessoalidade que não estão preparadas. Assim, como inúmeras barreiras funcionais e arquitetônicas, que contribuem para aumentar o preconceito de que os PNE não possuem competência laboral.

As dificuldades da inclusão dos PNE no mercado formal e a falta de preparo do mundo corporativo para absorver e fazê-lo desenvolver nas organizações se traduzem em comportamentos que se iniciam com o preconceito, despreparo e a falta de reconhecimento da capacidade laboral.

Diante do exposto, foi objetivo geral deste trabalho descrever as definições dadas para Portadores de Necessidades Especiais, verificando a inclusão dos PNE no mercado de trabalho quanto sua capacitação e como objetivos intermediários: a) embasar fundamentando nas ações afirmativas existentes; b) demonstrar a necessidade de capacitação técnica dos PNE para serem inseridos no mercado de trabalho; e c) analisar o papel do gestor no processo.

Para alcançar os objetivos propostos na pesquisa foi realizada uma pesquisa de cunho bibliográfico, visando analisar ou explicar um determinado problema à luz do referencial teórico existente.

## 2 PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (PNE)

O termo PNE adotado neste artigo é o mais recentemente utilizado pelos pesquisadores propondo manter o foco na pessoa, independentemente de sua deficiência, assumindo-a com uma condição. Outro motivo da adoção é que o termo foi escolhido como a melhor opção a ser utilizada no texto da Convenção Internacional para a Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidade das Pessoas com Deficiência da Organização das Nações Unidas (ONU), em 2003, sendo escolhido pela própria população com deficiência.

A partir dessa referência, a OIT afirma que 8% da população economicamente ativa do mundo têm algum tipo de deficiência que pode ser: físicas, sensoriais (da visão ou da audição), ou intelectuais, ocasionada do nascimento ou ter adquirido em alguma fase de sua vida. Podem ter um impacto brando na capacidade de trabalho e de interação com o meio físico, social, que requerem apoio e assistência de acordo com a limitação do PNE. (ETHOS, 2000)

Para melhor entendimento sobre o tema, algumas definições serão abordadas, tais como:

- Conforme Decreto nº 3.956/01, “Deficiência significa uma restrição física, mental ou sensorial, de natureza permanente ou transitória, que limita capacidade de exercer uma ou mais atividades essenciais da vida diária, causada ou agravada pelo ambiente econômico e social”.
- Para organização internacional do trabalho (...) é indivíduo cujas perspectivas de obter emprego apropriado, reassumi-lo, mantê-lo e nele progredir são substancialmente reduzidas em virtude de deficiência física, auditiva, visual, mental ou múltipla devidamente reconhecida, agravadas pelas dificuldades locais de inclusão no mundo de trabalho (SECRETARIA INTERNACIONAL DO TRABALHO, 2006, p.5).

Observa-se que as PNE é um grupo com limitações, podem ser inseridos no mercado de trabalho, onde produzirão em uma área adequada de acordo com sua limitação. As empresas podem ajudar contratando, mantendo, e promovendo as PNE, reconhecendo seu potencial e condições de desenvolvimento profissional.

### 2.1 TERMINOLOGIAS SOBRE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (PCD)

É de suma importância conhecer os termos utilizados para designar as pessoas com deficiência no desenvolvimento da humanidade. Mostra-nos que a terminologia é alterada de acordo com os valores e paradigmas vigentes na sociedade em determinado período, mostrando a construção histórica do tema. Corroborando Clemente (2004), “conhecer cada tipo de deficiência e suas implicações é primordial para que a sociedade em geral entenda as limitações e, principalmente, as potencialidades das pessoas com deficiência”.

Conceituar quem é uma PCD é muito difícil, pelo fato de a condição ser tema de estudos e ação de várias disciplinas, o conceito de deficiência varia bastante. Os conceitos de deficientes estão sendo sempre revistos. A Organização Mundial da Saúde - OMS (1989) apresentou os seguintes conceitos:



**Impedimento:** alguma perda ou anormalidade das funções ou da estrutura anatômica, fisiológica ou psicológica do corpo humano.

**Deficiência:** alguma restrição ou perda, resultante do impedimento, para desenvolver habilidades consideradas normais para o ser humano;

**Incapacidade:** uma desvantagem individual, resultante do impedimento ou da deficiência, que limita ou impede o cumprimento ou o desempenho de um papel social, dependendo da idade, sexo e fatores sociais e culturais. (OMS, 1989).

A discriminação não é característica atual, as PCD têm sofrido preconceitos desde a antiguidade. Antes do século XX, o termo inválido era utilizado, fazendo referência à pessoa com deficiência. Já a partir do Século XX até os anos 60, utilizava-se o termo incapacitado. Revelando, ambas terminologias, a representação de uma dada sociedade a uma pessoa ou população (SASSAKI, 2003). Segundo Ferreira (2010), inválido quer dizer “não vale, nulo, que perdeu o vigor, fraco, mutilado ou paralítico” e incapacitado seria o mesmo que “não capaz, que não tem capacidade legal”. Empregado em passado próximo, mas com efeitos atuais, o termo relacionava-se exclusivamente às limitações das pessoas impedindo-as de exercer qualquer atividade na sociedade.

Segundo Amaral (1995), “posteriormente, o termo deficiente tornou a deficiência sinônimo da pessoa, transformando em substantivo o que é qualitativo”. A pessoa é vista como deficiente em todos os aspectos. “Para alterar essa ênfase, adicionou-se à palavra pessoa ao termo ficando então pessoa deficiente” (CARRETA, 2005). Considerando essas pessoas, agora, como pessoas insuficientes, ou seja, incapazes, impotentes, intelectualmente medíocres (FERREIRA, 2010).

Para suavizar o foco na deficiência, passou-se a utilizar o termo pessoa portadora de deficiência (PPD), abrindo uma discussão a respeito do termo portador, pois, a deficiência se tem e não se porta. Portar caracteriza-se por uma escolha. Corroborando Sasaki (2002; 2003) “as pessoas podem escolher se carregam consigo algo, no entanto, uma pessoa com deficiência não tem a escolha de carregá-la ou não, elas simplesmente as têm”.

Por não enfatizar aspectos tidos como negativos, a expressão “Pessoas com Necessidades Especiais (PNE)”, é ainda muito questionada por ser muito genérica (DAJANI, 2001). Segundo Aranha et al. (2003), “a utilização deste termo nega as limitações que são impostas por uma deficiência, podendo ser tão discriminatório quanto exacerbar o papel da deficiência na vida das pessoas”. Ao negar as limitações, a sociedade se isenta de realizar transformações e ajustamentos necessários à participação dessas pessoas na vida da comunidade.

Diante do contexto, se faz notória a mudança das terminologias de acordo com os paradigmas sociais quanto à PCD na sociedade. Inicialmente, o termo exclusão enfatizava na visão do modelo biomédico da deficiência primeiramente da institucionalização e, posteriormente, da normalização, ambos enfatizando as limitações em detrimento das habilidades. Já com o paradigma da inclusão, definindo as habilidades em detrimento das limitações e a valorização das diferenças, as terminologias são novamente alteradas e direcionam para um novo modelo de deficiência.

Carvalho-Freitas e Marques (2006) realizaram um amplo levantamento histórico que auxilia no entendimento das formas de interpretação da deficiência ao longo do tempo. A matriz de interpretação desenvolvida pelos autores, abaixo, foi definida em função das

modalidades predominantes que organizam a atividade social, favorecendo ou dificultando a inserção social das PCDs. Essas matrizes são formas de interpretação da deficiência ainda presentes na atualidade, uma vez que implicam em ações diversas que resultam em maior ou menor possibilidade de inclusão da PCD no trabalho. Na Tabela 1 mostra uma síntese das principais concepções sobre deficiência.

**Tabela 1:** Síntese das principais concepções sobre deficiência.

Matriz de interpretação predominante/contexto histórico de origem e reedição	Ação Social Predominante	Possibilidade de inserção da pessoa com deficiência
Subsistência/sobrevivência (Grécia Antiga; período pós 2ª. Guerra Mundial; atualidade de forma implícita).	Ações de exclusão ou inclusão social da pessoa com deficiência com vistas a propiciar a manutenção da sociedade.	Integração mediante comprovação de contribuição social efetiva, através do trabalho.
Sociedade Ideal e Função instrumental da pessoa (período clássico – sec. VI a.C. ao ano 322 a. C., 2ª. Guerra Mundial; atualidade – grupos neonazistas).	Exclusão social.	Ausência de possibilidade de integração.
Espiritual (Idade Média; atualidade)	Segregação/ caridade	Segregação em instituição de caridade separadas da sociedade ou exposição pública sujeita à compaixão.
Normalidade (Idade Moderna; atualidade)	Segregação/integração	Segregação em instituições hospitalares ou psiquiátricas ou inserção da pessoa com deficiência mediante sua “retificação” e adequação social.
Diversidade (Século XX)	Inclusão das pessoas com deficiência nos diversos espaços sociais.	Inclusão das pessoas com deficiência a partir de suas potencialidades.
Técnica (principalmente a partir de 1990)	Gestão da diversidade como recurso a ser administração nas organizações de trabalho.	Inclusão no trabalho e maior ou menor adaptação da pessoa com deficiência em função da forma como é gerida a diversidade nas organizações.

**Fonte:** Carvalho-Freitas e Marques (2006).

A sociedade assume concepções sobre o homem, sobre si própria e sobre a diferença, determinando as ações em relação à PCD, ressaltando também o papel dos valores que permeiam essas concepções.

De acordo com Aranha (2003, p.15) destaca quatro paradigmas de tratamento para essas pessoas: 1) paradigma da institucionalização, caracterizado pela segregação de pessoas em instituições e escolas especiais; 2) paradigma de serviços, caracterizado pela disponibilização de serviços, na sua grande maioria em ambientes segregados, para tornar a pessoa “pronta” para sua integração na comunidade; 3) paradigma de suportes, com a disponibilização de todo e qualquer apoio necessário para otimização do potencial da PCD, no que se refere à qualidade de vida e à real inclusão em todos os aspectos de sua vida; e 4) paradigma do ‘empowerment’, que visa garantir ao ‘deficiente’ o poder decisório e o de determinar o encaminhamento de sua própria vida, dando-lhe a possibilidade de assumir o maior controle possível sobre a qualidade de sua vida.

### 3 AÇÃO AFIRMATIVA

No Brasil, a expressão ação afirmativa abrange uma diversidade de sentidos, em que grande parte reflete os debates e experiências históricas dos países em que foi desenvolvida.

A ação afirmativa originou-se nos Estados Unidos, se constituindo ainda como importante referência no assunto. Na década de 60, os norte-americanos viviam um momento de reivindicações democráticas internas, expressas principalmente no movimento pelos direitos civis, cuja bandeira central era a extensão da igualdade de oportunidades a todos. Eliminam inicialmente as leis segregacionistas vigentes no país, e o movimento negro surge como uma das principais forças atuantes, com lideranças de projeção nacional, apoiado por liberais e progressistas brancos, unidos numa ampla defesa de direitos. Desenvolvendo nesse contexto, a idéia de uma ação afirmativa, exigindo que o Estado, para além de garantir leis anti-segregacionistas, viesse também a assumir uma postura ativa para a melhoria das condições da população negra. Os Estados Unidos completam quase quarenta anos de experiências, o que oferece boa opor

De acordo com o “Guia de elaboração de Promoção da igualdade”, publicado e distribuído pelo Ministério do Trabalho e Emprego, ação afirmativa pode ser definida como: uma estratégia para alcançar a igualdade de oportunidades entre as pessoas, distinguindo e beneficiando grupos afetados por mecanismos discriminatórios, com ações empreendidas em um tempo determinado, com o objetivo de alterar positivamente a situação de desvantagem desses grupos (MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, 1999).

Entende-se como ação afirmativa o conjunto de políticas compensatórias de discriminação objetivando compensar membros de grupos sociais atingidos por formas de exclusão social que lhes tiram um tratamento igualitário no acesso de diversas oportunidades (GALEÃO-SILVA E ALVES, 2002).

Corroborando Gugel (2000, p. 6), duas são as maneiras de discriminar: (i) diretamente, quando se adotam disposições gerais que estabelecem distinções fundamentadas em critérios proibidos; e (ii) indiretamente quando situações, regulamentações ou práticas aparentemente neutras criam desigualdades em relação a pessoas que têm as mesmas características. Ela será imperceptível até para quem está sendo discriminado, como nos casos de processos de seleção para empregos baseados no desempenho do candidato em uma entrevista ou no isolamento do trabalhador em determinado setor da empresa de forma a não ter contato com os demais colegas de trabalho.

De acordo com o contexto político, social e econômico seu público-alvo muda, abrangendo grupos como minorias étnicas, raciais, e mulheres. As principais áreas contempladas são o mercado de trabalho, com a contratação, qualificação e promoção de funcionários; o sistema educacional, especialmente o ensino superior; e a representação política. Envolvendo também, outros aspectos, através de práticas que assumem desenhos diferentes, tais como: o sistema de cotas, estabelece um determinado percentual a ser ocupado em área específica por grupo(s) definido(s), ocorrendo de maneira proporcional ou não, e de forma mais ou menos flexível; as taxas e metas, um parâmetro estabelecido para a mensuração de progressos obtidos em relação aos objetivos propostos; e os cronogramas, como etapas a serem observadas em um planejamento a médio prazo.

A ação afirmativa objetiva superar os efeitos de um passado de discriminação, de forma a garantir que uma pessoa discriminada, ou grupo discriminado, possa competir em

termos de igualdade com membros do grupo favorecido ou (...) atingir igualdade completa. (Hodges-Aeberhard *apud* Galeão-Silva e Alves *op. cit.*, p. 5)

De acordo com Valentim, o conceito de ação afirmativa assenta-se na compreensão de que os fenômenos sociais não são naturais, mas resultantes das diversas interações sociais. Havendo a necessidade, portanto, de intervenção política na reversão do quadro de desigualdade e exclusão. (VALENTIM,2005,p.152)

Não sendo sempre uma tarefa fácil identificar o preconceito, mesmo para as pessoas que sofrem discriminação, em virtude das formas mais sutis de exclusão, a aplicação de ações afirmativas pode reduzir o problema.

### 3.1 AÇÕES AFIRMATIVAS NO BRASIL

Foi a partir da segunda guerra mundial que a afirmação da cidadania se completou. Percebeu-se a necessidade de valorizar a vontade da maioria, respeitando-se sobre tudo, as minorias, suas necessidades e peculiaridades. Segundo o MTE (2007), “eis aí o fundamento primeiro, das políticas, ações afirmativas, em favor de quaisquer minorias”. Na Tabela 2 é mostrado a evolução das ações afirmativas no mundo.

**Tabela 2:** Evolução das ações afirmativas sob as PNE.

ANO	EVOLUÇÃO
1547	Iniciou na França, a assistência social obrigatória para dar amparo aos deficientes, por meio de coleta de taxas.
1723	Na Inglaterra, foi fundada a WorkHouse, a qual tinha por objetivo proporcionar trabalho aos deficientes. Só que esta casa foi ocupada por pobres que se livraram dos primeiros, beneficiando-se deste programa.
1980	Estabelecida como a Década Internacional das Pessoas Deficientes.
1981	O código braile foi criado por Louis Braille e propiciou a perfeita in 1981. Adotado pela ONU como o Ano Internacional das Pessoas.
1983	Elaboração da Convenção 159 pela OIT.
1990	Aprovada a ADA (Lei dos Deficientes dos Estados Unidos), aplicável a toda empresa com mais de quinze empregados.
1992	Estabelecida a data de 3 de dezembro como Dia Internacional das Pessoas Portadoras de Deficiência da ONU.
1994	Declaração de Salamanca (Espanha), tratando da educação especial.
1995	A Inglaterra aprova legislação semelhante para empresas com mais de vinte empregados
1997	Tratado de Amsterdã, em que a União Européia se compromete a facilitar a inserção e permanência das pessoas com deficiência nos mercados de trabalho.
1999	Promulgada na Guatemala a Convenção Interamericana para a eliminação de todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de eficiência
2002	Realizado em março o Congresso Europeu sobre Deficiência, em Madri, que estabeleceu 2003 como o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência.

**Fonte:** Elaborado pelas autoras



O governo brasileiro sob influência de mobilizações nacionais e internacionais de entidades de defesa das pessoas com deficiência, em 1986, o governo editou o Decreto n.º. 93.481, criando, no Gabinete Civil da Presidência da República, a Coordenadoria para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE, objetivando oferecer tratamento prioritário e adequado aos assuntos relativos ao tema, para assegurar-lhes o pleno exercício de seus direitos básicos e a efetiva integração social.

Na constituição federal no capítulo II, Art. 7º inciso XXXXI proíbe qualquer discriminação no salário e critérios de admissão do trabalhador PNE.

Em 1954 Ford declara, um cego ou mutilado é capaz de efetuar o mesmo trabalho e ganhar o mesmo salário de um homem completamente são. Seria inteiramente oposto aos nossos fins que procurássemos dar colocação aos operários em vista dos seus defeitos físicos, com salário reduzido, contentando-nos com um tipo baixo de produção.( FORD, 1954 *apud* SAIONARIA et al 2008, p. 7)

A prática de integração social segundo Sasaki (2003, p.13), ocorria e ainda ocorre de três formas: (i) inserção da PCD que consegue, por seus próprios méritos, utilizar espaços físicos e sociais, e seus programas e serviços, sem nenhuma modificação por parte da sociedade; (ii) inserção da PCD que necessita de alguma adaptação específica para conviver com pessoas ‘não deficientes’; e pela (iii) inserção da PCD em ambientes segregados dos demais (classes especiais, setor separado na empresa, horários especiais em clubes). No sistema integrativo, a “inclusão” é unilateral, ficando por conta exclusiva de a PCD adaptar-se ao contexto e às condições existentes.

Quanto à pessoas com deficiência, busca-se com a criação da Lei de Cotas superar o assistencialismo excludente para possibilitar-lhes a inclusão efetiva. Por meio de políticas públicas compensatórias e eficazes, para que deixem de ser somente beneficiários de políticas de assistência social (MTE, 2007).

A Lei de Cotas, isto é, contratar pessoas com deficiência baseia-se, também, na determinação do Estado em garantir um número mínimo de contratações em função do número de empregados efetivados na Organização (BRASIL, 2004).

Segundo a Constituição Federal no artigo 37 inciso VIII, “a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão” e a garantia de habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e a promoção de sua a vida comunitária (art. 203, IV), dentre outros direitos. Assim, a Constituição obriga os órgãos públicos a definir porcentagens nas vagas de concursos públicos para PNE. A porcentagem é de até 20%(vinte por cento) das vagas oferecidas pelo concurso, isso foi assegurado em 1990 Lei n.º 8.112 art. 5º inciso II.

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

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



Conforme Dandara (2008), as empresas privadas foram forçadas em 1991, a colocar em seu quadro de funcionários um percentual para PNE, devido à Lei nº 8.213 art. 93.

A Tabela 3 apresenta, em linha cronológica, as políticas públicas ratificadas e apropriadas no Brasil referentes à inclusão PCD no mercado de trabalho.

**Tabela 3:** Linha cronológica das políticas públicas brasileiras referentes à inclusão das PNE no mercado de trabalho.

Ano	Política
1986	Decreto nº. 93.481 criação da CORDE.
1988	Constituição Brasileira, incorporação da Convenção 159/83 da OIT.
1991	Lei nº. 8.213/91 – Lei de Cotas
1999	Decreto nº. 3.298
2004	Resolução no. 17 – Alteração no dimensionamento das condições médicas do Decreto 329/99 para D.A e D.V.
2004	Decreto no. 5.296 – Inclui os reabilitados no INSS nas cotas previstas pela lei 8.213/91
2008	Projeto de Decreto legislativo (PDS 90/08)

**Fonte:** Elaborado pelas autoras

Não se pode afirmar que com essas leis a discriminação no mercado de trabalho será erradicada, e que todos os PNE's terão acesso aos mesmos direitos, mas é um começo.

#### 4 MERCADO DE TRABALHO

Os estudos sobre a inclusão das PNEs no mercado de trabalho têm focado as dificuldades dessa inserção, apesar da política das cotas ( JAIME e CARMO, 2005); as dificuldades percebidas pelas PNEs ao buscarem uma colocação no mercado (CARVALHO-FREITAS et al., 2004; HEINSKI, 2004; JAIME e CARMO, 2005); a necessidade de adequação dos postos de trabalho; e a falta de preparo do mundo industrial para absorver estes profissionais (SILVA, 1993, apud CARVALHO-FREITAS e MARQUES, 2006).

A maior parte das vagas está na área de atendimento ao cliente, na maioria das empresas, mas vem se modificando, pois, está crescendo a oferta no setor administrativo. Temos como exemplo a Light que através da ANDEF contratou 150 PNE para o *call center*, Flumitrens contratou 28 para cargos de recepcionista, ascensorista, digitador e porteiro, já a Telemar selecionou para vender cartões telefônicos 200 pessoas.

As empresas precisam de uma estrutura para receber os profissionais PNE, tanto a física que se compreende como portas, rampas, corredores mais largos, banheiros próprios e ambulatórios. Quanto a psicológica, é necessário uma preparação dos colaboradores, pois ainda não é comum ter em sua equipe um PNE.

É importante ter palestras de esclarecimentos, bate papos para eventuais dúvidas e futuros constrangimentos. O colaborador deve ser avaliado por sua competência sem regalia.

As indústrias estão disponibilizando vagas, mas não encontram profissionais qualificados para exercer as funções. “Dados mostram desde 1973, das 29.162 vagas disponibilizadas para PNE, apenas 15.623 foram ocupadas. Onde estão os PNE?”, questionou. Maturo atribui principalmente à cultura familiar a responsabilidade pela baixa procura pelo mercado de trabalho. Muitas vezes os familiares não querem que a pessoa com deficiência trabalhe e nem estude. Eles acreditam que se ficar em casa, o deficiente não sofrerá preconceito. essa é a mentalidade que precisamos mudar. A entrada no mercado de trabalho possibilita a inclusão e o desenvolvimento, tanto pessoal quanto profissional, destacou. (Maturo, 2010)

Diante da lei de cotas as empresas estão procurando PNE para serem inseridos em seus quadros de colaboradores, mas não encontram por falta de incentivo atribuído por questões familiares, que não querem que saia de casa por temerem sofrer preconceitos. Não se pode colocar toda a culpa nas empresas pela falta de inclusão de PNE no mercado de trabalho, é necessário também uma iniciativa do próprio PNE pela procura de qualificação e de inserção no mercado de trabalho.

## **5 DIFICULDADES ENCONTRADAS NA CONTRATAÇÃO DE PNE's**

A inclusão da PCD implica acessibilidade em diversos níveis: arquitetônica (eliminação de barreiras físicas), comunicacional (eliminação de barreiras de comunicação interpessoal), metodológica (eliminação de barreiras nos métodos de estudo, trabalho, etc.), instrumental (eliminação de barreiras nos instrumentos e ferramentas de trabalho), programática (referente a políticas públicas, normas e regulamentos) e atitudinal (preconceitos, estigmas, discriminação) (SASSAKI, 2003, p.15). A inclusão da PCD acontece em dois níveis, no individual e no organizacional, sendo realizada em cada momento e interação, que em decorrência de suas próprias condições orgânicas reforçam as dificuldades de contratação.

Diante do exposto, a deficiência retrata a maior dificuldade para a inclusão plena – a visão fragmentada sobre a PCD coligada à falta de informação, além do desconhecimento sobre as reais capacidades e limitações do ‘deficiente’, gerando também o desconhecimento de suas potencialidades, necessidades, expectativas e sentimentos, o que contribui para conservar os preconceitos sobre esta população.

### **5.1 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PNE**

A qualificação profissional destinada às PCD no Brasil não acompanhou o desenvolvimento tecnológico das últimas décadas, que trouxe mudanças na configuração das profissões e no mercado de trabalho, tornando obsoletas as ocupações destinadas às PCD, porque quase todas eram manuais.

Na Constituição Federal (art.205), acesso à educação para todos, em um mesmo ambiente independente de raça, sexo, religião e deficiência, com objetivo de atingir totalmente o desenvolvimento humano e preparação para a cidadania, o ambiente deve ser o mais diversificado possível.

No artigo 208, inciso III (p.118), é definido o atendimento educacional especializado e não a escolarização que se refere a retirar as barreiras que os PNE's encontram na educação.

Desde que as leis foram iniciadas oficialmente dos organismos educacionais no Brasil - Ministério e Secretarias - em gerar a inclusão social de PNE (os antes denominados

"deficientes"), os professores, além da grande diversidade que já trabalham dentro da sala de aula, agora tendo que trabalhar com alunos que os mesmos precisarão de uma orientação e isso tem criado duas manifestações: ignorância e preconceito.

Conforme Valente (2004), ignorância e preconceito estão presentes na maioria dos professores de escolas públicas de fato quando afirma que: Ignorância - por não conhecerem adequadamente as características desse tipo de clientela (os antigamente denominados "deficientes"); e preconceito por reproduzirem a percepção estereotipada de que se trata de "gente diferente", "doentes", "inadaptados", "defeituosos" e outras expressões igualmente equivocadas, alimentada por mitos ou representações equivocadas sobre a natureza do problema dos portadores de necessidades especiais.(Valente, 2004, p.7)

As escolas juntamente com os professores não estão preparados para receberem, educarem e fazer a inserção no mercado de trabalho, que dificulta a inclusão e a independência do PNE. A inclusão educacional obrigada pela lei, fez com o que os educadores rapidamente absorvessem os alunos com PNE em sala de aula comuns, dentro do prazo mais curto possível, sem nenhum planejamento ou mudança necessária para os novos alunos.

Segundo Ramalho Cristina (2005, p.6): menos de 2% dos PNE no país tem segundo grau completo. Dificuldades como a falta de transporte adaptada nas grandes cidades acaba interferindo na vida escolar do PNE e atrapalham, posteriormente, na hora de conseguir um emprego. (RAMALHO 2005, p.6)

No entanto, alguns órgãos não governamentais como a Associação Niteroiense de Deficiente Físico (ANDEF), a maior instituição de pessoas com deficiência do Brasil, vem fazendo seu trabalho firmando parcerias através de convênios, como por exemplo o convênio com a Fundação de Apoio à Escola Técnica (FAETEC), que inaugurou o ARMANDO VALLE LEÃO. A unidade vem proporcionando à comunidade e as pessoas com deficiência cursos em várias áreas. No início, eram oferecidos somente os cursos de Espanhol, Inglês e Informática. Atualmente, além dos cursos citados acima, também são oferecidos atendimentos como: Terapia ocupacional, Fonoaudiologia, Psicologia e o CES (Centro de Estudo Supletivo), que realiza a complementação escolar de pessoas que não concluíram o ensino.

Todos os cursos oferecidos pela Faetec atendem a uma demanda gratuitamente, tornando assim o acesso aos cursos como oportunidade de inserção no mercado de trabalho.

## **6 RECRUTAMENTO, PERMANÊNCIA E PROMOÇÃO**

Existem várias empresas de consultorias auxiliando e orientando as organizações no processo de recrutamento, que não fica restrito somente ao recrutamento, mas também ministrando cursos de capacitação para PNE sendo encaminhados para os cargos mais adequados os seus perfis profissionais (ETHOS, 2002, p.22).

Não é uma tarefa fácil recrutar PNE, pois em sua maioria não são qualificados, mas a relação entre as organizações e as empresas de consultorias tem dado resultado, pois são aptas para avaliar, e direcionar o PNE para cargos em que eles possuem habilidades.

Quando o recrutamento foi interno para uma nova vaga, o PNE não deve ser excluído, mas sim, deixando em aberto para que ele decida se tem capacidade ou não para concorrer à vaga.

A empresa não pode se contentar em ficar somente com o recrutamento, mas se preocupar com a permanência do PNE na organização. A permanência do portador de necessidades especiais requer algumas atitudes importantes. Não excluir o profissional com deficiência do relacionamento com o restante da equipe e não criar setores exclusivos para o PNE.

Uma outra preocupação é com o treinamento de PNE, pois o treinamento é a educação que visa adequar a pessoa para o exercício de uma determinada função, que pode ser um treinamento interno, ou terceirizar essa capacitação.

O candidato com deficiência deve participar desde o início de treinamento com os demais funcionários sem deficiência. É importante providenciar recursos para este funcionário participar do treinamento de forma adequada (HABER; SCHWARZ, 2006, p. 16).

Os PNE precisam adquirir através desses treinamentos competências, que ele aproveitará em toda sua carreira profissional em organizações variadas. Assim os PNE estarão capacitados a serem avaliados de forma adequada.

Uma prática que deve ser inserida na empresa é quanto aos profissionais, que adquiriram deficiência, em que já estavam no quadro de funcionários da organização. É necessário reter esses profissionais, pois sua experiência é valiosa para a empresa, visto que o investimento que foi feito será desperdiçado. Desenvolvendo uma política de adaptação, fornecendo apoio psicológico e médico, esse profissional conseguirá desenvolver suas habilidades em novo posto de trabalho, referente a sua nova condição

## **7 COMPORTAMENTO DO GESTOR NO PROCESSO DE INCLUSÃO**

O papel do gestor não se restringe a uma única atribuição dentro da organização e sim de várias: conhecer o que faz o PNE confortável ou não, entender seus limites, dar retorno autentico, dar condições para o PNE desenvolver as atividades, delegar tarefas adequadas sem subestimar as características da sua capacidade.

Segundo Serrano e Brunstein, as atitudes dos gestores são, é possível afirmar que o papel do gestor está entre integrar e ensinar, facilitando a promoção do desenvolvimento intelectual e profissional da PNE. (Serrano e Brunstein p.1, 2008),

A tarefa do gestor não é fácil, pois, trabalhar com o diferente exige uma mudança de atitudes de comportamentos que resultará em ajustes de situações delicadas. Esses transtornos podem trazer impactos na organização, pois interferem na dimensão individual dos colaboradores envolvidos que por insatisfação, manifestação de estresses pode querer se retirar da organização. O Gestor precisa estar preparado para enfrentar qualquer tipo de situação seja contrária ou não.

Segue seguir, na Tabela 4, a identificação do papel do gestor na inclusão do PNE

**Tabela 4: Papel do gestor no processo de inclusão de PnE.**

<b>PONTOS-CHAVES</b>		<b>PAPEL DO GESTOR</b>	
<b>INCLUSÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeitar as capacidades e limites da PcD, dar tratamento igualitário;</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prover os recursos necessários: equipamentos, layout, informações, fluxo de necessidades específicas. Permitir que a PcD defina suas necessidades em seus próprios termos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver processo estruturado para receber a PcD;</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar com a PcD como ela pode participar de atividades extras promovidas pela empresa: confraternizações, eventos, gincanas, etc.;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integrá-la no grupo e nas atividades de maneira que a PcD crie identidade com a empresa e assuma a identidade social a que tem direito;</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar no momento da admissão;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir a emancipação da PcD por meio do reconhecimento de seu potencial. Priorizar as capacidades e não a deficiência.</li> </ul>		
<b>PNE X GESTOR X EQUIPE</b>			
<b>AFINIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar estereótipos e preconceitos presentes na equipe de trabalho e nas interfaces com outras áreas;</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogar com a equipe e com a PcD para estabelecer as condutas adequadas no relacionamento diário;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observar a maneira como a PcD se posiciona frente à sua deficiência e qual o impacto do seu posicionamento nas pessoas com as quais se relaciona;</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualificar, orientar, delegar, acompanhar e gerenciar o desenvolvimento;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O gestor ser um modelo para a equipe em relação às condutas esperadas;</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar feedback transparente, valorizar o desempenho;</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exercer o papel de disciplinador quando necessário.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entender a deficiência: dialogar com a PcD para estabelecer o contrato de trabalho e as formas de relacionamento adequados;</li> </ul>	
<b>FORMAS DE APRENDIZAGEM</b>			
<b>APRENDIZAGEM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Treinamento formal para adquirir base cognitiva inicial;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coaching com a área responsável pelo Programa de Inclusão da empresa;</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprender no dia-a-dia;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar a PcD como fonte de aprendizagem;</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trocar experiências com outras pessoas;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refletir, criticamente, sobre as experiências.</li> </ul>	
<b>PROCESSO DE APRENDIZAGEM</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consciência: considerar legítima a necessidade de aprender sobre a deficiência e suas singularidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreensão: adquirir um entendimento profundo de como e por que esse conhecimento é relevante para o bom desempenho da organização, grupos e indivíduos e quais são as mudanças necessárias para serem efetivadas. Buscar conhecimento.</li> <li>• Ação: mobilizar o conhecimento, agir no sentido de realizar as mudanças de comportamento necessário.</li> </ul>	

Fonte: Serrano e Brunstein (2008)



## 8 ESTUDO DE CASO I

Em 1969 foi criada Natura Cosméticos a partir de um laboratório e uma pequena loja em São Paulo, hoje a maior fabricante de cosméticos, produtos de higiene e beleza do Brasil, com 5,7 mil colaboradores e registrou em 2008 receita bruta de R\$ 4,9 bilhões, um crescimento de 14,2% em relação ao ano anterior.

A Natura Cosméticos desenvolve trabalhos de inclusão relacionados aos deficientes que exercem atividades administrativas e nas linhas de produção. Esse engajamento social pode ser retratado através de práticas que envolvem outro o projeto Enxergar. Em 2002 foi implantado, o Projeto Enxergar, com a participação de sessenta e cinco pessoas com deficiência visual trabalhando como voluntários (recebem transportes, almoço e programa de treinamento aos participantes) em testes olfativos com fragrâncias. O projeto também inclui capacitação a consultores, atualmente vinte e duas consultoras, portadores de deficiência fazem parte da equipe. (GIL, *op. cit.*, p. 25)

A Natura acredita que o envolvimento de pessoas com deficiência na produção de seus produtos, agregue para seus negócios novos conceitos e percepções e ampliam o seu relacionamento com diversos públicos. O projeto também inclui a capacitação de consultores com deficiência visual. Outra particularidade da empresa, diz respeito à produção de embalagens com informação em braile que permitem o acesso a descrição dos produtos aos deficientes visuais. A Natura foi à empresa brasileira pioneira na produção de cartuchos e bulas em braile. Enquanto na filial emprega 40 pessoas com deficiência auditiva no setor de produção e nove portadores de deficiência física em funções administrativas.

## 9 ESTUDO DE CASO II

O Fleury é uma instituição fundada em 1962, por Gastão Fleury Silveira, iniciou suas atividades como laboratório de análises clínicas, como o diferencial de excelência nos serviços e na atenção ao cliente e á classe médica. Se tornou o primeiro laboratório multidisciplinar de análises clínicas. Hoje com mais de mil colaboradores entre pesquisadores, biomédicos, bioquímicos, biólogos, enfermeiros e auxiliares de enfermagem.

Há cerca de oito anos, o Centro de Medicina Diagnóstica Fleury decidiu incorporar pessoas com deficiência visual em seu quadro de funcionários. Atualmente, são 23 profissionais que trabalham principalmente nas câmeras escuras de raio X, em salas especialmente adaptadas para eles. Há também pessoas com deficiência de atendimento ao público e outra com Síndrome de Down no RH, que atua como *Office-boy* interno, arquivando documentos, tirando copias, e entregando correspondências.

Os trabalhadores deficientes visuais são orientados por um supervisor com apenas 10% de visão. Ele é responsável pelo acompanhamento das atividades e do desenvolvimento profissional de sua equipe e está em contato permanente com o Departamento de Recursos Humanos. Atualmente o Fleury, que conta com 1.500 funcionários, está efetuando levantamento em outros setores da empresa com o objetivo de ampliar o número de pessoas com deficiência contratadas. É uma experiência vitoriosa, pois a empresa tem a oportunidade de rever alguns de seus valores, além de contar com profissionais que primam pela pontualidade, responsabilidade e assiduidade e que possuem elevada autoestima. (GIL, 2002, p. 36)

Os funcionários que atuam no raio X são qualificados no mercado de trabalho, muitos já vêm com o curso de radiologia, mas a empresa também disponibiliza essa qualificação.

Quanto ao recrutamento são exigidas as mesmas etapas dos empregados sem deficiência, mas sua contratação independe do grau de escolaridade que em geral é muito baixo.

## 10 CONCLUSÃO

De acordo com a pesquisa, a Inclusão da PCD no mercado de trabalho vai além do entendimento das questões legais e da prescrição formal sobre como tornar a empresa inclusiva. Visto que, historicamente a deficiência está associada a uma situação de desvantagem, a criação de uma cultura inclusiva faz parte de um processo de aprendizado, que permitirá à empresa significar suas concepções.

Esse artigo buscou trazer informações sobre a realidade do PCD no Brasil mostrando que a educação ainda é ineficiente, pois o governo não possui projetos expressivos que qualifiquem o PCD, fazendo com que a cultura de que o PCD é incapaz seja verdadeira, pois para alcançar sua qualificação precisará de um grande comprometimento.

O papel do gestor na inclusão e na erradicação do preconceito dentro das empresas é imprescindível, o gestor precisa quebrar seus próprios paradigmas para conseguir incluir de forma adequada e que de ao portador oportunidades de emprego, pois é ele que pode inserir dentro da empresa essa visão inclusiva qualificação, pois hoje as organizações que tem dado esse suporte, e principalmente a permanência e promoção para o portador, que viverá de forma digna, com independência financeira se igualando a qualquer indivíduo.

## 11 REFERÊNCIAS

- ALLI, S.** Como as empresas podem e (devem) valorizar a diversidade. São Paulo: Instituto ETHOS, 2000.
- AMARAL, L. A.** Conhecendo a deficiência (em companhia de Hécules). São Paulo: Hobe Editorial, 1995.
- ARANHA, M. S. F.** Trabalho e emprego: Instrumento de construção da identidade pessoal e social. São Paulo: SORRI-BRASIL; Brasília: CORDE, 2003, 36 p. Série Coleção Estudos e Pesquisas na Área de Deficiência; v.9.
- BRASIL.** Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004. Diário Oficial da União, n. 232, Poder Executivo, Brasília, DF, p. 1-5, 03 dez. 2004.
- \_\_\_\_\_. Artigo 205 p. 117- Disponível em <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em 15/10/2011.
- CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES A. L.** Construção e validação de instrumentos de avaliação da gestão da diversidade: a inserção no trabalho de pessoas com deficiência. ENANPAD, 2006.
- CARVALHO FREITAS, M.; TOLEDO DAVILA, I;** Socialização Organizacional de pessoas com deficiência. Revista de administração de empresa. Vol 50, nº3, Julho – Setembro/2010.
- CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L.; SCHERER, F. L.** Inclusão no mercado de trabalho: um estudo com pessoas portadoras de deficiência. ENANPAD, 2004.
- CARRETA, R. Y. D.** Pessoas com deficiência organizando-se em cooperativas: um alternativa de trabalho? (Tese Doutorado em Engenharia de Produção) – Pós Graduação em Engenharia de Produção. São Carlos. UFSCAR, 2005. 173 p.
- CLEMENTE, C. A.** Trabalhando com a diferença: responsabilidade social e inclusão de portadores de deficiência. Osasco, São Paulo: Espaço da Cidadania, 2004.
- FERREIRA, A. B. H.** Dicionário Eletrônico Aurélio, século XXI. v. 3. São Paulo: Nova Fronteira, 2010.
- HEINSKI, R. M. M.** Um Estudo sobre a Inclusão da Pessoa Portadora de Deficiência no Mercado de Trabalho. ENANPAD, 2004.
- IBGE** – Instituto Brasileiro de Geografia Estática. Disponível em: [http:// www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br). Acesso em 10/10/2011.



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

**GALEÃO-SILVA, L.; ALVES, M.** A Crítica do Conceito de Diversidade nas Organizações. Anais do II ENEO, Recife, 2002.

**GIL, M.** O que as pessoas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiências. São Paulo: Instituto ETHOS, 2002.

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

**GUGEL, M.** Discriminação do Homossexual nas Relações de Trabalho. Seminário Internacional sobre todas as formas de discriminação no Trabalho. Brasília, 2000. Disponível em: <http://www.mpt.gov.br/publicacoes/pub23.html>. Acessado em: 02 nov 2011.

**Lei 8.213/91 de 24/07/1991.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>. Acesso em 24/10/2011.

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO.** Manual: A inserção da pessoa portadora de deficiência e do beneficiário reabilitado no mercado de trabalho, 1999. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br>>. Acessado em: 02 nov 2011.

**MTE.** A inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. Brasília: MTE, SIT, DEFIT, 2007.

**ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE.** Classificação Internacional das deficiências, incapacidades e desvantagens (*Handicaps*): Um Manual das Classificação das Consequências das Doenças. Lisboa: Ministério do emprego e da Segurança social, 1989.

**RAMALHO CRISTINA, E.; SOUZA RESENDE, J.B.** Dificuldades da inclusão de deficientes físico no mercado de trabalho. *Revista científica eletrônica de administração*, Ano V, n.9, 2005.

**SASSAKI, R. K.** Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. *Revista nacional de Reabilitação*, São Paulo, ano 5, n. 24, jan/fev. 2002.

\_\_\_\_\_. Como chamar as pessoas que tem deficiência? In: *Vida independente: história, movimento, liderança, conceitos, filosofia e fundamentos. Reabilitação, emprego e terminologia*. São Paulo: RNRano, 2003. p. 12-16.

**SERRANO, C.; BRUNSTEIN, J.** Competências dos gestores frente a inclusão da pessoa com deficiência: os desafios da diversidade na organização. XXXII EnANPAD 2008. XXXII, Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro, 2008.

**VALENTIM, D.** Ações Afirmativas: um instrumento de promoção da igualdade. In CANDAU, V.; GABRIEL, C. (Eds.) *Cultura(s) e Educação: entre o crítico e o pós-crítico*. Rio de Janeiro: DP&A, 2005. p. 151-165.

**FORD, Henry.** *Minha Vida, Minha Obra*. Rio de Janeiro: Editora Brand. 1954.

**MATURO, R.R.** Falta de qualificação é obstáculo na inclusão de pessoas com deficiência. Disponível em: <http://www.sesipr.org.br>. Acesso em: 01 de novembro de 2011.

**DANDARA, M. F.S., et al.** Inclusão Social: inserção dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho. Belo Horizonte 2008. Disponível em: <http://www.unihorizontes.br>. Acesso em 18 de setembro de 2011.

**VALENTE, F.** O portador de necessidades especiais - o desconhecido. São Paulo, 2004. **ANDEF** – Associação Niteroiense de Deficiente Físico. Disponível em: <http://www.andef.org.br>. Acesso em 01 de outubro de 2011.

**NATURA COSMÉTICOS** – Disponível em <http://www.natura.com.br>. Acesso em 01/10/2011

**FLEURY**- Centro de diagnóstico – Disponível em: <http://www.fleury.com.br>. Acesso em 01/10/2011.