

Diversidade na organizações: um olhar sobre a acessibilidade – Estudo de caso

Veruska Albuquerque Pacheco
Doutora em Psicologia Social. Professora Faculdade Projeção

Anderson Cleber da Silva Santos
Faculdade Projeção

Resumo

Este artigo apresenta um estudo de caso, aplicado em um órgão público do poder judiciário federal, versando sobre a acessibilidade e a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Este trabalho tem como objetivo geral analisar quais as percepções das PCD's (Pessoas com Deficiência) em relação ao mercado de trabalho, tendo por base o órgão público referido anteriormente, além de ter os objetivos específicos de identificar a percepção dos contratados sobre a adaptação física e psicológica do órgão às necessidades especiais e identificar se há parâmetros a serem seguidos para a adaptação das instalações físicas relacionadas à inclusão. Foi utilizada na metodologia a pesquisa bibliográfica para levantamentos teóricos e também pesquisa exploratória para buscar mais informações sobre o assunto. Para coleta de dados, utilizou-se de questionário e observação participante, obtendo-se dados quantitativos e qualitativos para uma melhor análise de conteúdo. Os resultados da pesquisa mostraram que a maior parte dos respondentes está insatisfeita com as adaptações físicas do órgão, mas entendem que caso seja necessário, a administração do órgão está inclinada a resolver as necessidades de adaptações do setor.

Palavras-chave: Diversidade. Deficiências. Acessibilidade. Inclusão.

Abstract

This article presents a case study, applied in a public agency of the federal judiciary, dealing with the accessibility and inclusion of people with disabilities in the work market. The main objective of this study is to analyze the perceptions of people with disabilities in relation to the work market, based on the public agency referred to above, besides having the specific objectives of identifying the contractors' perceptions about the physical and of the agency to the special needs and to identify if there are parameters to be followed for the adaptation of the physical facilities related to the inclusion. It was used in the methodology the bibliographic research for theoretical surveys and also exploratory research to find more information about the subject. To collect data, a questionnaire and participant observation were used, obtaining quantitative and qualitative data for a better content analysis. The survey results showed that most respondents are unhappy with the body's physical adaptations, but understand that if necessary, agency management is inclined to address the adaptive needs of the industry.

Keywords: Diversity. Deficiencies. Accessibility. Inclusion.

1 Introdução

A diversidade nas organizações tem figurado atualmente como fator importante na gestão organizacional, fazendo com que o administrador aprenda a gerenciar, dentre outras formas de diversidade, diferenças de raça, sexo, idade e deficiências.

O direito de igualdade de oportunidades é pertinente a todos os cidadãos, e possibilitar o acesso da pessoa com deficiência ao mercado de trabalho depende, obrigatoriamente, da conscientização da sociedade sobre as peculiaridades dessas pessoas e sobre seus direitos. Sabe-se que a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, independente da deficiência que a pessoa apresenta é uma obrigação legal. Porém, ainda é possível se presenciar diversos casos de discriminação injusta e de exclusão, ocasionados talvez, por desconhecimento da sociedade de que estas pessoas têm direito a convivência comum a todos e acesso aos mesmos recursos que os demais cidadãos. (NAMBU, 2003)

A sociedade brasileira vem se esforçando na caminhada rumo à construção de um contexto político-social que acolhe e respeita, com dignidade, a diversidade do povo que o constitui. É compreensivo que este processo seja demorado e complexo, pois requer o rompimento de barreiras atitudinais e implementação de inúmeras alterações arquitetônicas, para que sejam atendidas as necessidades peculiares de todos. É importante que as pessoas sejam contratadas por aquilo que eles podem oferecer profissionalmente, sem se basear apenas em parâmetros fundamentados puramente na capacidade produtiva do indivíduo.

Em nosso país, a legislação é satisfatória, mas a sua efetividade é que permanece precária, deixando que pessoas com deficiência, por vezes, passem por situações vexatórias, fazendo-os pensar que não há, por parte do estado, verdadeira proteção de seus direitos. (MARANHÃO, 2005)

Uma das melhores formas de se promover a inclusão é por meio da oportunização do acesso ao conhecimento, utilizando-se destes saberes tanto para o entendimento das mudanças sociais quanto para a capacitação profissional. A produção e disseminação do conhecimento podem ser fatores decisivos para que as pessoas passem a participar do debate social de idéias, dos processos decisórios e principalmente do sistema produtivo. (NAMBU, 2003)

Este trabalho aborda a questão das pessoas com deficiência e suas percepções quanto ao mercado de trabalho, tomando por base o órgão público em que prestam serviços, com o objetivo geral de demonstrar as percepções das pessoas com deficiência quanto ao mercado de trabalho, tomando como referência o órgão em que trabalham e objetivos específicos de identificar a percepção dos contratados sobre a adaptação física e psicológica do órgão às necessidades especiais e identificar se há parâmetros a serem seguidos para a adaptação das instalações físicas relacionadas à inclusão. Para isto, o trabalho foi dividido em três partes principais.

Na primeira parte, foi apresentada uma revisão teórica dos assuntos, trazendo ao leitor conceitos sobre diversidade e sobre o que vem a ser deficiência, além de informações históricas e legislação vigente sobre o assunto. Na seguinte, apresenta-se a metodologia, onde foi utilizada pesquisa de campo de cunho qualitativo, por meio de questionários fechados, aplicados à 21 respondentes complementados por observações participantes, realizadas em 3 encontros no mês de maio de 2015. Por fim, são demonstrados os resultados e análises produzidos a partir dos questionários e as considerações finais sobre o trabalho.

2 Revisão Teórica

2.1 Diversidade nas organizações

Segundo Robbins (2010, p.41), “*Diversidade* é um termo amplo, e a expressão *diversidade no ambiente de trabalho* pode se referir a quaisquer características que tornam as pessoas diferentes umas das outras”.

Diversidade é termo que se refere à variedade de atributos presentes nos indivíduos e em seus grupos. A partir desta perspectiva, as empresas deveriam perceber as diferenças entre as qualidades de seu público consumidor e de seus funcionários. (ALVES e GALEÃO-SILVA, 2004)

Discriminação de acordo com Robbins (2010, p.40), é: “Reconhecer uma diferença entre as coisas; deixar que nosso comportamento seja influenciado por estereótipos sobre grupos de pessoas”.

A diversidade pode oferecer inúmeras oportunidades para as organizações se usada de forma eficaz, eliminando formas injustas de discriminação. É importante salientar que discriminação é reconhecer a diferença entre as coisas, o que é necessário para se escolher por critérios justos funcionários que devem ser promovidos ou que devem ser treinados de acordo com seus desempenhos profissionais. No entanto, o sentido comumente atribuído à palavra discriminação é deixar que nosso comportamento seja afetado negativa ou positivamente por julgamentos onde sobrepõem-se características generalizadas do grupo ao qual a pessoa pertence, deixando de observar as características pessoais das pessoas, ou seja, ao olhar discriminatório usual, todos de um mesmo grupo são iguais. (ROBBINS, 2010)

As organizações que encaram a contratação de pessoas com deficiência apenas para cumprir exigência legal param um grande processo de gestão da diversidade, que é dividido em três patamares, restringindo-se apenas ao primeiro patamar, sem ao menos fazer um efetivo aproveitamento das potencialidades vindas da diversidade de formas que estas pessoas executam seus trabalhos. (PAULA e BUENO, 2006)

2.2 Conceitos de Deficiência

Antes de se formar um conceito sobre deficiência, é primordial compreender o significado da palavra 'deficiência': termo relativo àquilo que é imperfeito, significando ainda perda ou falta, insuficiência mental ou de órgãos. Assim, a expressão "deficiente" contempla os indivíduos que devido à insuficiências em suas capacidades físicas ou mentais, encontram-se incapazes de proporcionarem a si mesmos, vida social ou individual normal, ainda que esta incapacidade seja parcial. (MOREIRA, 2008).

Para Robbins (2010), define-se como portadora de deficiência a pessoa que possui qualquer problema físico ou mental que limite substancialmente uma ou mais das principais atividades exercidas pelo ser humano. De acordo com Ribeiro (2010), são consideradas pessoas com deficiência aquelas que possuem, definitivamente ou por um longo período de tempo, algum impedimento de natureza mental, física, sensorial ou intelectual, que podem ser afetados por barreiras que dificultam a participação destes indivíduos de forma efetiva na sociedade, gozando de iguais condições perante as demais pessoas.

Já Araújo (1997), entende que, a pessoa portadora de deficiência não é caracterizada pela falta de um membro ou pela baixa acuidade visual ou ainda por sua mínima ou inexistente capacidade auditiva. O que define a pessoa com deficiência é o grau de relacionamento e integração perante a sociedade, observando-se suas dificuldades para transpor certas barreiras.

Conforme o artigo 5º do Decreto 5.296, de 02 de Dezembro de 2004, são consideradas pessoas com deficiência as que se enquadram nas seguintes categorias:

- a) deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;
- b) deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz;
- c) deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;
- d) deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:
 1. Comunicação;
 2. Cuidado pessoal;
 3. Habilidades sociais;
 4. Utilização dos recursos da comunidade;
 5. Saúde e segurança;
 6. Habilidades acadêmicas;
 7. Lazer; e
 8. Trabalho;

e) Deficiência múltipla - associação de duas ou mais deficiências.

2.3 Fatos históricos

De acordo com a lei das XII Tábuas, na Roma Antiga, era assegurado aos pais romanos o direito de matar os filhos com deficiência física que eram chamados de “defeituosos”, o que também acontecia em Esparta. E na Índia antiga, os nascituros que apresentavam qualquer aparência de deficiência eram levados ao rio Ganges, tinham suas bocas e narinas preenchidas com a lama do rio e em seguida eram jogadas para que não houvesse possibilidade de sobrevivência. (RIBEIRO, 2010)

As atividades econômicas da antiguidade eram representadas pela agricultura, pecuária e artesanato. Os rebanhos e as terras eram abundantes, e a Nobreza era quem detinha a posse destes bens. A produção era exercida pelos escravos que eram considerados sub-humanos e dependiam economicamente dos senhores, que eram os donos dos bens considerados “Homens”. Nesta época, os nascidos com deficiências aparentes, não poderiam trabalhar na produção como os demais escravos, tinham que ficar sob “exposição”, ou seja, eram deixados ao relento, até que estivessem mortos. (ARANHA, 2003).

A partir da influência do Cristianismo, a visão que se tinha do Homem, passou a mudar, figurando este como ser racional e imagem de Deus. Devido às novas concepções religiosas, aquele que era diferente e não produzia (deficiente), passa neste momento a ser reconhecido como humano já que também passou a ser visto como possuidor de alma, e por estes motivos não mais poderia ser exterminado, como era de costume até então. A deficiência era considerada um fenômeno espiritual entendido vez ou outra como obra divina, ou mais frequentemente como possessão demoníaca e, de uma forma ou outra, as ações da sociedade relacionadas às deficiências físicas eram sempre de intolerância e de punições, utilizando confinamentos e castigos severos. (ARANHA *apud* PESSOTTI, 1984, p.12).

As pessoas com deficiência, que já eram vistas como parte da criação de Deus, e diante disto, não mais seria aceito pela igreja, que estes fossem mortos indiscriminadamente, porém, continuavam sendo abandonadas e condenadas à viver nas ruas contando com a caridade dos que se comoviam com a situação e vários eram aproveitados como aberrações e atrações deste tipo. Ou seja, eram apenas formas de entreter a sociedade. (FEBRABRAN, 2006).

Ao final do século XV, a Revolução Burguesa trouxe mudanças no sistema de produção, principalmente no que tange às relações trabalhistas, onde os donos dos meios de produção passaram a pagar pelos serviços dos operários, uma vez que estes, a partir de então, vendiam sua força de trabalho. No tocante à concepção de Homem, formalmente passaram a ter denominação de deficientes os indivíduos diferentes e não produtivos, que por estes motivos, trariam onerosidade à sociedade uma vez que não eram capazes de produzir nem mesmo o suficiente para seu próprio sustento. Para tratamento destas pessoas eram utilizadas a alquimia e a magia. (ARANHA, 2003)

Durante o século XVIII, mesmo ainda existindo atitudes discrepantes relacionadas aos portadores de deficiência, a sociedade se organizava com o objetivo

de prestar serviços cada vez com mais qualidade. Assim, abrigos, hospitais e asilos, começaram as primeiras manifestações de valorização do ser humano, com relação à aparência ou deficiência que apresentassem. (MARANHÃO, 2005).

Por volta dos séculos XIX e XX, a força do capitalismo fez com que fossem criados novos sistemas nacionais de ensino e escolarização para todos, para que fossem formados cidadãos produtivos, fato que demonstrava certa responsabilidade pública pelas necessidades dos deficientes, porém, esta parcela da população ainda permanecia marginalizada. Somente em meados do século XX, que houve um maior enfoque nas questões relacionadas às minorias, especialmente em pessoas com deficiência, fato que pode ser justificado pelo grande número de deficientes que surgiram após as duas Grandes Guerras, já que em países afetados pelas guerras, o número de pessoas que passaram a ter necessidade de assistência e de novas condições para obter renda teve aumento significativo. Desta forma, ao retornarem a ocupar postos de trabalho, ficou evidenciado para toda a população o quão capazes estes deficientes eram, trazendo para si um novo olhar da sociedade e mostrando que as deficiências não os impediria de exercer sua função social de produzir, além de deixar claro que eles também teriam voz ativa no meio social. (ARANHA, 2003)

2.4 As concepções sobre pessoa com deficiência no Brasil e algumas disposições legais

Ficou firmado na Convenção Internacional para Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidade das Pessoas com Deficiência, realizada no ano de 2007 e posterior promulgação no Brasil pelo decreto nº 6.949/09, que a deficiência não pode ser entendida como estado vergonhoso ou como doença ou moléstia grave, onde a pessoa que a possui é considerada “portadora”. Assim, deu-se o entendimento de que a melhor nomenclatura a ser utilizada seria “Pessoa com Deficiência”, evitando dentre outros fatores, os eufemismos que tentavam minimizar uma situação que, de forma alguma, deve ser percebida como vergonhosa ou digna de pena. (BRASIL)

A utilização da força de trabalho de pessoas com deficiência teve significativo aumento a partir da implantação da Lei 8213/91, que obriga as empresas a contratarem uma cota mínima de pessoas deficientes de acordo com a quantidade total de funcionários da empresa. Porém, mesmo vigorando desde 1991, de 9 milhões apenas 1 milhão exerce atividade remunerada e destes, somente 200 mil brasileiros com deficiência possuem carteira assinada, refletindo claramente que há dificuldade para se conseguir emprego na condição de portador de necessidades especiais. (ROBBINS, 2010)

A lei 8213/91, diz que a toda empresa com 100 ou mais funcionários está obrigada a preencher de dois a cinco por cento dos seus cargos com beneficiários reabilitados, ou pessoas portadoras de deficiência, na seguinte proporção: até 200 funcionários: 2%; de 201 a 500 funcionários: 3%; de 501 a 1000 funcionários: 4%; de 1001 em diante funcionários: 5%. As normas ABNT/NBR 9050, trazem norteamientos sobre as principais mudanças no ambiente que devem ser feitas a fim de eliminarem as barreiras arquitetônicas que dificultam o acesso e mobilidade de pessoas com deficiência. Estes são os principais parâmetros a serem seguidos para adaptações físicas direcionadas à pessoas com deficiência. (NAMBU, 2003).

O Decreto Nº 3.298/99, regulamenta a lei nº7.853/89, que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, que compreende o conjunto de orientações normativas que objetivam assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência. (BRASIL)

De acordo com dados do censo realizado em 2010, a quantidade de brasileiros com deficiência no Brasil é de 45.606.048 pessoas que possuem ao menos uma das deficiências, o que equivale a 23,9% da população total. Em 2000 o número era de 24 600 256, ou seja 14,5% da população brasileira. Dados apontam ainda que 23,6% da população ocupada (ou seja, 20,4 milhões do total de 86,4 milhões de brasileiros ocupados) são pessoas com alguma deficiência. (BRASIL)

Entende-se que algumas funções ou sentidos são indispensáveis para o exercício de determinados tipos de profissões, como por exemplo, a visão ao motorista de ônibus ou taxista, bem como a habilidade motora ao cirurgião. Todavia, o crescente desenvolvimento da tecnologia da informação já tem possibilitado por meio de inúmeros dispositivos de adaptação, que diversas barreiras sejam quebradas. (ROBBINS, 2010). Ainda assim, grande parte das pessoas tem preconceitos quando se referem à pessoas que possuem doenças mentais, portanto, estes procuram omitir tais características para aumentarem suas chances de contratação, o que posteriormente tem consequências negativas. (ROBBINS, 2010)

As mudanças que devem ocorrer são processos que demandam muito tempo para que se concretizem, ainda mais em países onde a união em prol de projetos coletivos é demasiadamente dificultoso, como no nosso. Falta o exercício da união para que se desenvolvam ações coletivas organizadas e sistemáticas, para a definição de um melhor panorama sócio-político e econômico do país, especialmente na exigência do respeito a seus direitos enquanto cidadãos. (ARANHA, 2003)

Sobre o impacto das deficiências em relação à empregabilidade, existem várias perspectivas. Em diversas pesquisas foi constatado que pessoas com deficiência recebem notas de desempenho mais altas, entretanto, as mesmas pesquisas indicam que mesmo com alto desempenho, espera-se menos de indivíduos com deficiência e que são menores as probabilidades de que estes sejam contratados. Em se tratando de portadores de deficiências mentais, a impressão negativa é ainda maior, justificando-se pelo fato de que pessoas com problemas relacionados à saúde mental, como ansiedade ou depressão tendem a faltar mais ao trabalho, prejudicando significativamente seu desempenho. (ROBBINS, 2010)

3. Metodologia

3.1 Breve descrição do campo de pesquisa

A pesquisa foi realizada em um órgão Público do Judiciário federal, situado no centro de Brasília, com jurisdição em mais 13 estados e que tem a missão de garantir à sociedade uma prestação jurisdicional acessível, rápida e efetiva. O órgão oferece

uma sala (setor) destinada ao trabalho dos portadores de necessidades especiais. O setor estudado promove a inclusão social de pessoas com deficiência, sendo responsáveis pela atividade de digitalização de processos, empregando 21 pessoas com deficiência, dentre eles pessoas com síndrome de down, paralisia cerebral além de deficiência física, auditiva e visual.

3.2 Delineamento da pesquisa

Quanto ao tipo de pesquisa, foi utilizada a pesquisa exploratória, que de acordo com Cervo (2007, p. 63), “não requer a elaboração de hipóteses a serem testadas no trabalho, restringindo-se a definir objetivos e buscar mais informações sobre determinado assunto de estudo”. A pesquisa exploratória permitiu tanto a análise de dados quantitativos quanto a dos dados qualitativos. Foi utilizada também pesquisa bibliográfica. De acordo com Gil (2002, p. 44):

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho desta natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

3.3 População e amostra

Universo ou população referem-se aos seres animados ou inanimados que têm em comum ao menos uma característica. Assim, a delimitação do universo explica quais serão os sujeitos a serem pesquisados, relacionando suas características comuns, como por exemplo, a faixa etária ou a organização a que pertencem. (MARCONI e LAKATOS, 2010)

A pesquisa foi aplicada aos prestadores de serviço da unidade responsável pelas pessoas com deficiência, limitada à extensão, já que nem todos os indivíduos da população se dispuseram a responder ao questionário. Desta forma, a pesquisa foi aplicada em uma amostra de 19 participantes, numa população de 21 pessoas.

3.4 Instrumento de coleta de dados

Para a coleta de dados foram utilizados um questionário fechado, contendo 15 perguntas e a observação participante, ambos realizados no mês de maio de 2015.

Segundo Cervo (2007, p.53), “o questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com mais exatidão o que se deseja.” De acordo com Martins (*apud Ezpeleta & Rockwell, 1986, p.83*) “a observação participante, as relações interpessoais entre pesquisador e sujeito, ali chamadas 'relações sociais', constituem as teorias; é a relação que determina o pensamento e não o contrário.”

3.5 Procedimentos de coleta e análise

Os procedimentos de coleta foram aplicados pelo pesquisador à amostra anteriormente descrita no mês de maio do ano de 2015. Os repondentes levaram um tempo médio de 7 minutos para responder a todo o questionário. A observação participante, fonte de dados qualitativos, aconteceu em 3 (três) encontros, realizados

no mês de maio, com duração de 2 horas cada. Para o tratamento dos dados quantitativos foi utilizado *software excel*, editor de planilhas eletrônicas. Quanto aos dados qualitativos, para fins de verificação e comprovação ou não das hipóteses levantadas, foi realizada a análise e interpretação de conteúdo. A análise apresenta a ligação das respostas aos questionamentos estabelecidos, à teoria anteriormente apresentada.

4 Análises e Discussões

4.1 Análise dos questionários

A questão 01 (Gráfico 1) e questão 02 (Gráfico 2), apresentam aspectos sobre a escolaridade e formação profissional dos entrevistados. É possível identificar que a maior parte dos entrevistados possui ensino médio e cursos profissionalizantes, predominando o curso de LIBRAS, seguido por assistente administrativo e outros como montagem e configuração de microcomputadores, e até mesmo agente de aeroportos. Estes resultados demonstram que a busca por capacitação e profissionalização tem surtido efeito. Porém, Maranhão (2005, p.142) ressalta que: “De pouco vale a formação profissional do portador de deficiência, se não lhes derem oportunidades para demonstrarem que suas limitações não implicam necessariamente na redução de sua competência”.

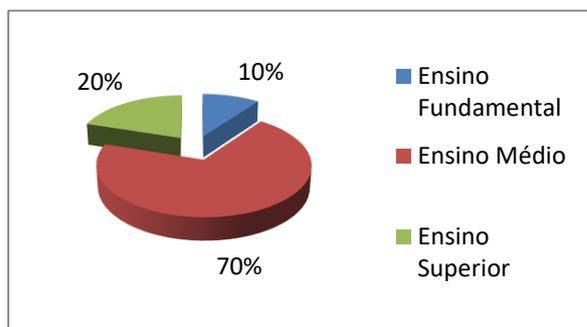


Gráfico 1. Nível de escolaridade.
Fonte: Elaborado pelo autor

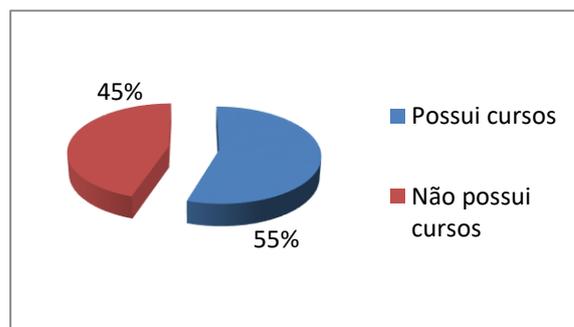


Gráfico 2. Capacitação Profissional
Fonte: Elaborado pelo autor

As questões 03, 04 e 05 referem-se à satisfação dos respondentes com relação às adaptações físicas das instalações no órgão. Pode ser observado, no que tange as adaptações para deficientes físicos e visuais, a predominância de insatisfação, sendo 42% de insatisfeitos quanto à adaptações para deficientes físicos (Gráfico 3) e 53% insatisfeitos quanto a adaptações para deficientes visuais (Gráfico 4).

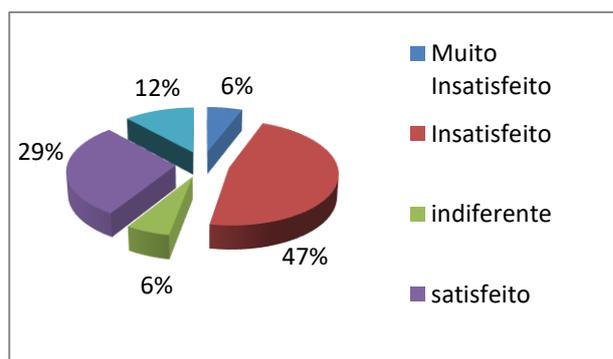
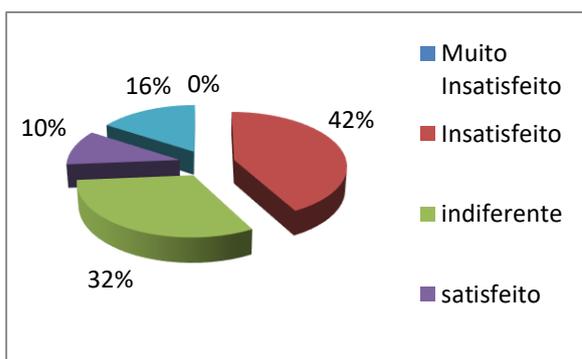


Gráfico 3. Adaptações para deficientes físicos.
Fonte: Elaborado pelo autor.

Gráfico 4. Adaptações para deficientes visuais.
Fonte: Elaborado pelo autor.

Porém, existe satisfação quanto às adaptações para deficientes auditivos, representada por 55% dos respondentes (Gráfico 5). Deve se ressaltar que 30% destes afirmaram estar muito satisfeitos com as adaptações para pessoas com deficiência auditiva. É importante salientar que mais de 70% dos que responderam o questionário são deficientes auditivos, entretanto, a satisfação apresentada nas respostas é de certo modo contraditória, já que numa breve observação do setor, pode ser facilmente verificado que não há ambiente adaptado para deficientes visuais e auditivos, como por exemplo, sinalização luminosa, pisos táteis ou *softwares* específicos.

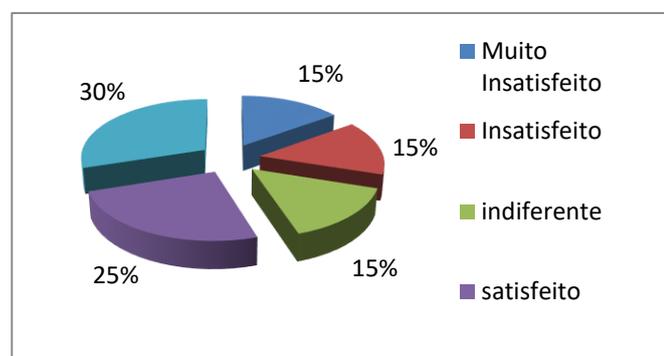


Gráfico 5. Adaptações para deficientes auditivos.
Fonte: Elaborado pelo autor.

A questão 06 está ligada às percepções pessoais, desta forma, as respostas levam a inferir um bom nível de acolhimento representado por 67% de notas positivas, onde deste percentual 28% atribuiria notas entre 8 e 10, em escala variável entre 0 e 10, ao tratamento pessoal e profissional percebido por eles, ou seja, um ambiente de pouca hostilidade, o que favorece o desenvolvimento das atividades. Para Robbins (2010), os administradores ou gestores desejam que seus funcionários não sejam hostis e sejam atenciosos na interação com os demais colegas, ou seja, esperam que eles projetem uma determinada emoção mesmo enquanto sentem outra, evitando sentimentos ruins de raiva ou ressentimento, que possam se transformar em exaustão emocional e fadiga. Este esforço emocional tem sido considerado nas organizações um fator-chave para o desempenho eficaz da organização.

Nota-se, nas questões 07 e 08 que existe no órgão, absoluto respeito pelas pessoas com deficiência, pois nenhum respondente mencionou ser vítima de preconceito dentro deste órgão, ainda assim, uma parcela significativa (30%) já foi vítima de algum tipo de preconceito em outras organizações em que trabalharam, fato que pode desmotivar ou diminuir significativamente o nível de empenho do empregado.

Apenas 20% admitiram ter sido vítima de preconceitos no âmbito familiar, na questão 09, porém, nem todas as pessoas que são vítimas de preconceito dentro de seus lares tem coragem de revelar estes fatos. Assim como se pode observar também na observação participante. Algumas pessoas com deficiência expressam certa

resistência ao falarem sobre o convívio familiar, pois sofrem preconceitos desde a infância devido a comportamentos familiares de rejeição, culpa, negação ou desespero o que pode mudar as relações sociais desta família e alterar ainda a própria estrutura familiar. (MOURA E VALÉRIO, 2003)

A partir das respostas acima, é possível inferir que talvez as pessoas ainda tenham medo de responderem com franqueza aos questionamentos propostos, por receio de que mesmo com as legislações vigentes, ainda fiquem desamparados no caso de represália por parte de seus superiores hierárquicos, já que em nosso país, a legislação é satisfatória, mas a sua efetividade é que permanece precária, deixando que pessoas com deficiência, por vezes, passem por situações vexatórias, fazendo-os pensar que não há, por parte do estado, verdadeira proteção de seus direitos. (MARANHÃO, 2005)

Ao se analisar as repostas para a questão 10 pode-se constatar que existe um bom nível de relacionamento interpessoal neste setor, ressaltando que nenhum dos respondentes disse ter relacionamento ruim ou péssimo e 70% afirmou ter um bom relacionamento com os colegas de trabalho. Robbins (2010), entende a afetividade positiva e a afetividade negativa como fatores que influenciam o trabalho, pois direcionam as percepções podendo fazer com que estas se transformem em realidade, desta forma, a relação interpessoal pode influenciar o comportamento do setor e como consequência o comportamento geral dos funcionários do setor pode influenciar no trabalho efetivamente prestado.

Verifica-se na questão 11, que 55% acreditam que a direção do órgão se preocupa com os problemas enfrentados pelo setor, mostrando-se inclinada às necessidades do setor e disposta a resolvê-las, ainda assim, existe um percentual elevado de pessoas que não esperam muito da alta administração, levando a crer que possivelmente esta, em seus atos, pode estar deixando a desejar.

Apurou-se que 90% dos respondentes, na questão 12, entendem que as pessoas com deficiência do órgão praticamente não tem possibilidade de ascensão profissional dentro do setor, pois sabem que por se tratar de uma atividade repetitiva, não há possibilidade de projeção de função, a não ser para o cargo de supervisão, ocupado atualmente por uma única supervisora, sem a previsão de abertura de novas vagas.

Na questão 13, ainda que a maior parcela dos respondentes esteja indiferente com a proximidade de seus gestores (30%), existe certo equilíbrio entre as opiniões, visto que 35% dos respondentes estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos e 35% figuram como satisfeitos ou muito satisfeitos.

Observa-se na questão 14 (Gráfico 6) que a maior parte dos prestadores entrevistados se diz insatisfeita com o órgão, no que diz respeito à implantação de melhorias para o setor. A insatisfação com as condições de trabalho e a percepção de que existem poucas possibilidades de promoção podem influenciar fortemente nos colaboradores reações ligadas ao absenteísmo, rotatividade e até mesmo a produtividade. (ROBBINS, 2010)

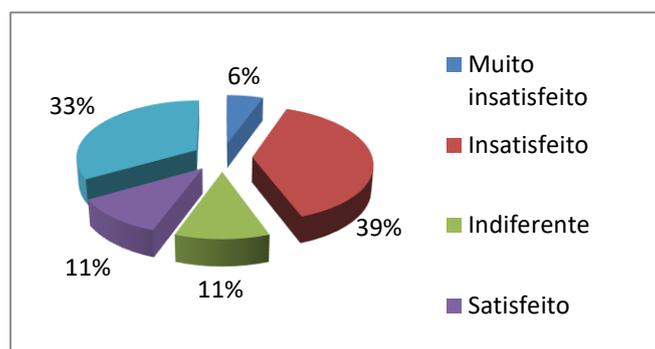


Gráfico 6. Percepção quanto às melhorias no setor.
Fonte: Elaborado pelo autor.

De acordo com a questão 15, 45% dos respondentes atribuíram nota 05, numa escala entre 0 e 10, ao órgão de uma forma geral, levando a conclusão de que não se trata de um órgão bem avaliado, mas que também não figura demasiadamente ruim.

4.2 Observação Participante

As Pessoas com Deficiência (PCD's) são recrutadas, contratadas e treinadas por uma empresa especializada (CETEFE- Centro de Treinamento e Educação Física Especial). O treinamento consiste na preparação para a área de digitalização de processos.

Recebidos pelo órgão, é apresentada a estrutura de trabalho (sala para que haja uma interação mais específica com as atividades que irão prestar. No contrato há 21 participantes – 11 no matutino e 12 no vespertino - dentre eles deficientes visuais, auditivos, físicos, portadores de síndrome de down e paralisia cerebral). Num primeiro contato com as pessoas do setor foi relatado, repetitivamente, demasiado descaso do órgão com a recepção dos PCD's. Todos são contratados para um único setor.

Nota-se, durante todo o processo de observação, esforço por parte da supervisão do setor (enfatizando aqui que não há apoio da alta direção do órgão e todas as atitudes tomadas com o intuito de trazer melhoria são formuladas pelos próprios responsáveis pelo setor) para que as atividades não se tornem maçantes e repetitivas, uma vez que a atividade a ser executada pelas pessoas com deficiência é sempre a mesma – digitalização de processos – privando-os do desenvolvimento de suas capacidades e habilidades neste órgão.

É evidente o descontentamento dos responsáveis pelo setor, tendo em vista que todas as solicitações de melhorias propostas por eles são prontamente rejeitadas pela alta direção do órgão, que alega ora falta de recursos financeiros, ora ser desnecessária a implantação de qualquer mudança no setor (lembrando que o setor deveria ser totalmente diferenciado e adaptado às necessidades dos que ali prestam serviço).

O setor em estudo é basicamente uma sala, situada no subsolo do edifício. Não há nenhum tipo de adaptação física que atenda às necessidades destes prestadores

de serviço, nem mesmo os elevadores são capazes de oferecer acesso em determinadas situações, pois não comporta, por exemplo, uma cadeira de rodas para pessoas acima do peso, já que esta cadeira é um pouco mais larga que as cadeiras de rodas tradicionais.

Há aparentemente, grande contradição ao se observar que em um setor onde todos os empregados são portadores de necessidades especiais não exista nenhuma adaptação na estrutura física do edifício, nem mesmo foram instalados os tradicionais “corrimões”. Dentro do setor, existe um único banheiro, que é considerado adaptado, porque segue às normas ABNT/NBR 9050, que exigem, por exemplo, porta com mecanismo de abertura e dimensões que facilitem a utilização por pessoas com dificuldades de locomoção, porém, como mencionado anteriormente, é improvável que um cadeirante acima do peso chegue ao setor e ao banheiro adaptado, assim, este banheiro não atende às necessidades que deveria.

O fato sobre o cadeirante acima do peso foi mencionado anteriormente devido o relato de que, visando à melhoria do setor, seria contratada uma pessoa graduada e pós-graduada em assuntos relacionados à acessibilidade, que teria entre suas atribuições a proposição de alterações no ambiente de trabalho do setor que aumentassem a qualidade de vida das pessoas com deficiência. O que aconteceu posteriormente foi a desistência da contratação desta pessoa, justificada pela impossibilidade de locomoção desta até o setor pretendido, já que o único elevador do prédio não seria compatível com a largura da cadeira de rodas adaptada. Assim, mais uma vez o setor perdeu tanto em capacidade produtiva e intelectual quanto na prestação moral de respeito à dignidade da pessoa.

Aranha (2003), afirma que desde a época das duas grandes guerras, onde vários combatentes e populares foram atingidos e mutilados, surgiu grande força de trabalho que deveria ser aproveitada. A maioria dos deficientes físicos no período pós-guerra demonstrou empenho e aptidão superiores aos trabalhadores que não possuíam deficiência. Isto fez com que eles retornassem ao mercado de trabalho com certo destaque, porém, o preconceito da sociedade ainda era grande, mesmo esta admitindo que as deficiências não figurassem como fator impeditivo para o trabalho, tampouco os faria produzir menos. Na maioria das vezes o empenho maior, para que se estabelecessem em seus postos de trabalho, fazia com que houvesse significativo aumento na produtividade.

No órgão público observado neste estudo de caso, verifica-se a determinação de todos no setor para que não exista preconceito ou discriminação injusta por conta das necessidades que cada uma das pessoas com deficiência possui. Todas estas pessoas são tratadas normalmente, respeitadas é claro, suas limitações. Porém, sabe-se que algumas das atitudes preconceituosas acontecem dentro de suas próprias casas, como apresentado anteriormente na questão 09, o que se reflete diretamente nas atitudes e motivação no ambiente de trabalho. (NAMBU, 2003)

Como exposto anteriormente, tornam-se claros os esforços dos funcionários do setor para que não haja preconceito dentro da organização, conduta que não é formalmente adotada pelo resto do órgão. É notável o desrespeito à dignidade da pessoa com deficiência se forem observados todas as ausências de adaptações que obrigatoriamente deveriam ser feitas. Há absoluta disparidade entre o que deveria ser

inclusão de PCD's e o que de fato acontece. O órgão em estudo trata este setor como inclusivo, porém, além das necessidades de adaptação já citados anteriormente, existe ainda uma exclusão não planejada e indireta, resultante da falta de planejamento ou mesmo da inobservância de regras básicas de inclusão social.

Tende a ser inaceitável para a sociedade que um órgão público de natureza judicial, apresente-se como precursor em programa de inclusão de pessoas com deficiência, se o que na realidade acontece é um distanciamento destes em relação aos demais servidores, prestadores e estagiários que não possuem deficiência, já que o órgão possui 7 (sete) prédios e todas as pessoas com deficiências ficam alocadas em apenas uma sala no subsolo de um prédio, mais afastado dos outros. Ao que se parece, existe a preocupação de escondê-los quando deveriam incluí-los.

Entre as necessidades apontadas pelos trabalhadores com deficiência estudados está a falta de um reconhecimento mínimo ou simbólico pelo trabalho que desempenham. Um dos pedidos feitos por quase que a totalidade dos portadores de necessidades especiais deste órgão era que simplesmente o presidente e/ou diretor-geral do órgão emitissem ao menos uma nota parabenizando-os por datas comemorativas referentes às suas deficiências. Isto já é feito, por exemplo, no Supremo Tribunal Federal, onde o presidente do órgão oferece no dia mundial do deficiente, um café da manhã e vai pessoalmente cumprimentar cada uma das pessoas com deficiência que ali prestam serviço, atitude que demonstra profundo respeito por cada um deles.

Em cada troca de gestão do órgão apresentado neste trabalho, renova-se o anseio dos responsáveis pelo setor de digitalização para que os novos dirigentes tenham uma visão mais ampliada e preocupada em suprir necessidades básicas de adaptação de pessoas.

5 Considerações finais

A diversidade é, cada vez mais, parte integrante da rotina das organizações. Assim, é absolutamente necessário que estas estejam preparadas para gerir de forma inteligente, todo o potencial de diferentes profissionais, podendo fazer disso um elemento possível de ser transformado em diferencial competitivo para a empresa.

Pode-se entender que a pessoa com deficiência foi, ao longo da história, colocada à margem da sociedade, e que até os dias atuais, mesmo com grandes avanços relacionados à inclusão, permanecem em busca da conquista de voz ativa e reconhecimento por suas capacidades, e mesmo existindo leis que as amparem, ainda têm dificuldades de inserção no mercado de trabalho, devido ao preconceito que não mais se mostra explícito, mas que ainda amedronta grande parte destas pessoas. O preconceito ainda existe e pode ser facilmente percebido quando se observa de perto a rotina de trabalho das pessoas com deficiência, e a maioria das pessoas, ainda tem medo de represálias quando questionadas sobre seu local de trabalho.

De acordo com os resultados obtidos na pesquisa, as pessoas com deficiência tem se mostrado moderadamente satisfeitas em relação ao órgão em que prestam

serviço, porém, os respondentes se mostraram insatisfeitos com as adaptações físicas e psicológicas existentes no órgão. Pode-se identificar que existem parâmetros para adaptações e eliminação de barreiras arquitetônicas a serem seguidas. Por outro lado, verificando os resultados da observação participativa, as pessoas da supervisão, mostraram-se claramente insatisfeitas com o órgão e o atendimento das necessidades das pessoas físicas. Esta divergência de opiniões pode estar relacionada ao receio que a maioria das pessoas com deficiência tem de possíveis represálias. (ARAÚJO,1997)

Sabe-se que a inserção social é direito de todos, ainda assim, ao se afastar as pessoas com deficiência de boas possibilidades de convívio em frentes de trabalho dignas, afastam-as naturalmente de seu processo de construção do conhecimento, enquanto, ao mesmo tempo, é afastada da sociedade a oportunidade de apreender, com uma parcela que ainda permanece segregada, inúmeras lições de adaptações e de desenvolvimento pessoal. Isto faz com que todos, constituintes da sociedade, deixem de ganhar em comportamento, em consciência e principalmente como agentes de transformação.

Entende-se que a construção de uma sociedade amplamente inclusiva é atribuição incumbida a todos os cidadãos, e que este processo já foi iniciado no País, no que se refere à inclusão para pessoas com deficiência, e mesmo que ainda haja grande caminho a ser percorrido, estas pessoas que antes viviam marginalizadas ou escondidas, já podem ser visualizadas em vários níveis de escolaridade, frequentando diversos locais públicos, bem como inseridas formalmente no mercado de trabalho. Ainda assim, resta-se muito a fazer.

De imediato, sugere-se ao órgão que sejam propostas, juntamente com campanhas internas de sensibilização para a necessidade de inclusão, oficinas de integração e curso de LIBRAS à servidores e colaboradores, principalmente aos que trabalhem diretamente com atendimento ao público, proporcionando um atendimento de maior qualidade ao público externo, e ao mesmo tempo, valorização de seu público interno que possua deficiência.

A partir deste trabalho, podem surgir outras pesquisas, outras percepções correlatas, que talvez possam figurar como precursoras de grandes mudanças. Para que sociedade se torne inclusiva, algumas atitudes podem ajudar, como por exemplo, a criação de uma disciplina específica sobre acessibilidade, na matriz curricular educacional, fazendo com que futuros engenheiros desenvolvam a preocupação com ambientes acessíveis em seus projetos, assim como futuros administradores tenham em sua formação, conhecimento para incluir pessoas com deficiência em suas organizações, contribuindo para uma sociedade melhor.

É sabido que ainda há muito a ser feito, e que os profissionais com deficiência merecem ser valorizados. No entanto, publicações relacionadas à pessoas com deficiência e mercado de trabalho inclusivo ainda são escassas, dificultando o debate sobre um assunto que vem se tornando mais importante com o passar do tempo. Portanto, este artigo torna-se parte importante na disseminação da idéia de inclusão social de pessoas com deficiência, agregando conhecimento a graduandos, administradores, docentes, responsáveis por entidades governamentais e não

governamentais e, possivelmente, despertando nestes agentes de transformação um novo olhar sobre as diferenças.

A deficiência impõe diversos limites às funcionalidades das pessoas, porém, estas não podem ser vistas apenas pelas suas limitações, pois possuem habilidades que lhes permitem atuar muito bem em diferentes posições organizacionais, bastando apenas uma colocação adequada, na maioria das vezes.

O mais importante é saber que sempre existe uma solução, sempre existe uma forma de empregar pessoas com deficiência se houver vontade e competência profissional dentro das empresas e da sociedade, gerando benefícios para todos, determinando para a sociedade se caminhará rumo a uma sociedade fortalecida, onde todos contribuem para o seu desenvolvimento ou simplesmente rumo a uma sociedade enfraquecida e retrógrada, estagnada por imposições de limites à suas diversidades.

Referências Bibliográficas

ALVES, Mario Aquino; GALEÃO-SILVA, Luis Guilherme. **A crítica da gestão da diversidade nas organizações**. Revista de Administração de Empresas, v. 44, n. 3, 2004.

ARANHA, Maria Salete Fábio. **Trabalho e Emprego**: Instrumento de construção da identidade pessoal e social – São Paulo : SORRI-BRASIL ; Brasília : CORDE, 2003.

ARAUJO, Luiz Alberto David. **A proteção constitucional das pessoas portadoras de deficiência**. Brasília: Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, 1997.

BRASIL. Cartilha do Censo 2010 – Pessoas com Deficiência / Luiza Maria Borges Oliveira / Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) / Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD) / Coordenação-Geral do Sistema de Informações sobre a Pessoa com Deficiência; Brasília : SDH-PR/SNPD, 2012.

Disponível em:

<<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>> Acessado em: 02/05/2015.

BRASIL. **DECRETO Nº 6.949, DE 25 DE AGOSTO DE 2009**. *Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007*.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm Acessado em: 02/04/2015.

BRASIL. **DECRETO Nº 3.298, DE 20 DEZEMBRO DE 1999**. *Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm Acesso em: 06/04/2015

CERVO, Amado A.; BERVIAN, Pedro A.; DA SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. 6ª Edição. São Paulo, Pearson, 2007.

Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN). **A ação de recursos humanos e a inclusão de pessoas com deficiência**. Disponível em:

<http://www.febraban.org.br/Acervo1.asp?id_texto=476&id_pagina=85> Acesso em: 01/03/2015

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica** – 7.ed. – São Paulo : Atlas, 2010.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados** – 7.ed. – 3. reimpr. – São Paulo : Atlas, 2010.

MARANHÃO, Rosanne de Oliveira. **O portador de deficiência e o direito do trabalho**. São Paulo: LTr: 2005.

MARTINS, J.B. **Observação participante: uma abordagem metodológica para a psicologia escolar**. Semina: Ci. Sociais/Humanas, Londrina, v. 17, n. 3, p. 266-273, set. 1996

MOREIRA, Glauco Roberto Marques. **Pessoas portadoras de deficiência: pena e constituição**. Porto Alegre: Fabris, 2008.

MOURA, Leonice; VALÉRIO, Naiana. **A família da criança deficiente**. Cadernos de Pós-Graduação em Distúrbios do Desenvolvimento. MACKENZIE : São Paulo, v. 3, n. 1, p. 47-51, 2003. Disponível em:

<[http://www.mackenzie.com.br/fileadmin/Pos_Graduacao/Mestrado/Disturbios do Deenvolvimento/Publicacoes/volume III/006.pdf](http://www.mackenzie.com.br/fileadmin/Pos_Graduacao/Mestrado/Disturbios_do_Deenvolvimento/Publicacoes/volume_III/006.pdf)> acessado em: 26/05/2015.

NAMBU, Taís Suemi. **Construindo um mercado de trabalho inclusivo: guia prático para profissionais de recursos humanos**. São Paulo : SORRI-BRASIL; Brasília: CORDE, 2003.

RIBEIRO, Lauro Luiz Gomes. **Manual de direitos da pessoa com deficiência**. São Paulo: Verbatim, 2010.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional** [tradução de Rita de Cássia Gomes]. – 14. Ed. – São Paulo : Pearson Prentice Hall, 2010.

PAULA, Ana Rita de; BUENO, Carmem Leite Ribeiro. **Acessibilidade no mundo de trabalho**. Disponível em:

<http://www.mj.gov.br/sedh/ct/conade/conferencia/textos_base3.htm#Texto> Acesso em: 11/04/15.