



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)**  
**DEPARTAMENTO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (PPGA)**  
**PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS**

**Bianca Frederico Pires de Souza**

**A ANÁLISE DO DISCURSO ORGANIZACIONAL NO PROCESSO DE INCLUSÃO  
DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM UMA EMPRESA PRIVADA DO DISTRITO  
FEDERAL**

**Brasília**  
**2008**

**Bianca Frederico Pires de Souza**

**A ANÁLISE DO DISCURSO ORGANIZACIONAL NO PROCESSO DE INCLUSÃO  
DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM UMA EMPRESA PRIVADA DO DISTRITO  
FEDERAL**

Monografia apresentada para fins de avaliação do curso de Pós-Graduação em Gestão de Pessoas, 3ª. Turma, do Departamento de Pós-Graduação em Administração (PPGA), Universidade de Brasília (UnB).

Orientador: Prof. Marcus Vinicius. S. Siqueira

**Brasília**

**2008**

## RESUMO

O presente estudo busca analisar o discurso do processo de inclusão e a visão das pessoas com deficiência em uma organização privada do Distrito Federal. Para tal, objetivou-se o levantamento dos cargos ocupados por pessoas com deficiências nesta organização, a identificação sobre preferências com relação a contratação de pessoas com certos tipos de deficiência e a investigação sobre qual a melhor promoção da inclusão de pessoas com deficiência em ambiente laboral tanto com relação à preparação do ambiente ergonômico bem como dos outros funcionários da empresa. Realizou-se uma pesquisa de campo exploratória em uma empresa de Tecnologia de Informação (TI) do Distrito Federal, pesquisa de cunho qualitativo, realizada com dois grupos de entrevistados: um grupo composto por gestores de Recursos Humanos da empresa em análise e outro grupo composto por pessoas com deficiência. A partir destes dois grupos, analisou-se e comparou-se os discursos de ambos para a inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho de modo geral. Através de um roteiro de entrevista semi-estruturada, entrevistaram-se 8 (oito) pessoas, nos quais os resultados acabaram por apontar a existência de preferência e restrição a pessoas com certos tipos de deficiência, nos quais constatou-se ainda que as pessoas com deficiência, hoje em dia, são contratadas devido a obrigatoriedade da lei e que as empresas modificam muito pouco a sua estrutura física bem como a preparação dos demais colaboradores para receber tal força de trabalho, além de questões de preconceito que acabam por existir em demasia nesta questão.

**Palavras chave:** 1. Inclusão; 2. Deficiência física; 3. Organização Privada.

## ABSTRACT

This study aims to analyse the speech of the process of inclusion and vision of people with disabilities in a private organization of the Distrito Federal. To this end, it was aimed to the lifting of the positions occupied by persons with disabilities in this organization, the identification on preferences with regard to recruitment of people with certain types of disabilities and research on the best promotion of the inclusion of persons with disabilities in both work environment with respect to the preparation of ergonomic environment and other officials of the company. There was an exploratory field in search of a company of the Information Technology (IT) of the Distrito Federal, the stamp qualitative research, conducted with two groups of respondents: a group composed of managers of Human Resources of the company under review and another group composed by people with disabilities. From these two groups, to be examined and compared to the speeches of both for the inclusion of persons with disabilities in the labour market in general. Through a tour of semi-structured, is interviewed eight (8) people, in which the results were finally reveal the existence of preference and restraint for people with certain types of disabilities, in which it was found that even people with disabilities, today, are recruited because the requirement of the law and that companies very little to alter their physical structure and the preparation of other employees to receive such a workforce, in addition to preconceptual issues that end up there with great strength.

**Keywords:** 1. Inclusion, 2. Physical Disabilities, 3. Private Organization.

## LISTA DE FIGURAS E TABELAS

<b>Figura 4.1 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por gênero.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 4.2 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por gênero.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 4.3 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por idade.....</b>	<b>40</b>
<b>Figura 4.4 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por idade.....</b>	<b>41</b>
<b>Figura 4.5 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por escolaridade.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 4.6 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por escolaridade.....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 4.7 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por tempo de estadia na empresa.....</b>	<b>43</b>
<b>Figura 4.8 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por tempo de estadia na empresa.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabela 4.1 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por gênero.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabela 4.2 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por gênero.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabela 4.3 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por idade.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabela 4.4 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por idade.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabela 4.5 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por escolaridade.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabela 4.6 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por escolaridade.....</b>	<b>43</b>
<b>Tabela 4.7 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por tempo de estadia na empresa.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabela 4.8 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por tempo de estadia na empresa.....</b>	<b>44</b>

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

- C1** - Colaborador 1
- C2** - Colaborador 2
- C3** - Colaborador 3
- C4** - Colaborador 4
- C5** - Colaborador 5
- GRH1** - Gerente de Recursos Humanos 1
- GRH2** - Gerente de Recursos Humanos 2
- GRH3** - Gerente de Recursos Humanos 3
- IBGE** - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
- ICEP** - Instituto Cultural, Educacional e Profissionalizante de Pessoas com Deficiência no Brasil
- LER** - Lesão por Esforço Repetitivo
- MPT** - Ministério Público do Trabalho
- PPGA** - Departamento de Pós-Graduação em Administração
- UnB** - Universidade de Brasília

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 Objetivo geral.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 Objetivos específicos .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Justificativa .....</b>	<b>10</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 O mundo do trabalho na sociedade contemporânea.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2 Diversidade cultural nas organizações .....</b>	<b>20</b>
<b>2.3 A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho .....</b>	<b>25</b>
<b>3. METODOLOGIA .....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Características da pesquisa.....</b>	<b>32</b>
<b>3.2 Contexto da pesquisa .....</b>	<b>33</b>
<b>3.3 Sujeitos da pesquisa .....</b>	<b>33</b>
<b>3.4 Instrumentos de pesquisa.....</b>	<b>34</b>
<b>3.5 Análise das entrevistas .....</b>	<b>35</b>
<b>4. ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1 Análise dos entrevistados .....</b>	<b>37</b>
<b>4.2 Definição de critérios para análise dos dados .....</b>	<b>44</b>
<b>4.3 O discurso organizacional em pessoas com deficiência .....</b>	<b>45</b>
<b>4.4 A visão do discurso pelas pessoas com deficiência .....</b>	<b>51</b>
<b>4.5 Comparação entre o discurso dos gestores de recursos humanos e o das pessoas com deficiência.....</b>	<b>59</b>
<b>5. CONCLUSÃO.....</b>	<b>62</b>
<b>6. REFERÊNCIAS.....</b>	<b>65</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>68</b>
<b>APÊNDICE I.....</b>	<b>69</b>
<b>APÊNDICE II .....</b>	<b>70</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Atualmente, as empresas vivem um processo de mudança com a busca constante de qualificação e lucratividade envolvendo novas formas e técnicas de gestão de produção e processos de trabalho, enfatizando sempre o êxito, a supervalorização da ação, da adaptação e uma redução de hierarquia, além da busca por novos nichos de mercado.

Tal busca evidencia um processo de diversidade cultural formado nas empresas, denotando variadas perspectivas e abordagens de trabalho que são trazidas por membros de grupos de identidades diferentes para a organização como, por exemplo, a inclusão de negros, gays, lésbicas e pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Pensar sobre a diversidade nos é repensar determinadas questões e acabar por delinear perspectivas que possibilitam compreender melhor a complexidade e a riqueza da experiência subjetiva e também objetiva no contato com a diferença.

*“A diversidade pode melhorar o clima organizacional, levar a organização a ter mais acessos a novos segmentos de mercado e aumentar a produtividade”.* (THOMAS; ELY, 1996, p.79-90)

Portanto, a diversidade é uma forma de se aumentar a efetividade da organização e ao mesmo tempo criar novas relações e postos de trabalho.

Segundo Torres (2007), com relação à diversidade cultural, essa diferença pode ter dimensões primárias que são tidas como estáveis, tais como: idade, etnia, gênero, habilidade física, raça e orientação sexual; e também dimensões secundárias, que são aquelas que podem ser alteradas com o decorrer do tempo, tais como: educação, estado civil, religião, renda, localização geográfica, filiação e experiência de trabalho.

Com isso, este estudo se propõe a analisar a diversidade dentro das organizações no que se refere a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho bem como o discurso organizacional desta inclusão em uma empresa privada do Distrito Federal. Desta forma, gera-se reflexão e discussão sobre o lugar ocupado pelas pessoas com deficiência nessas organizações e problematiza-se a subjetividade dos mesmos na esfera laboral bem como estas empresas estão se preparando tanto fisicamente como psicologicamente para recebê-los.



Devido à construção sócio-histórica das pessoas com deficiência como alguém que carrega consigo problemas e fracassos, reduz e empobrece a complexidade da experiência vivida por este no ambiente laboral.

Por isso, há a necessidade de questionar sobre o que pensam, o que sentem e como vivem os trabalhadores com necessidades especiais nas mais variadas condições dentro das organizações, bem como há também a necessidade da análise do discurso organizacional implícito no processo de inclusão, procurando observar as distorções entre o discurso e a prática sobre seu trabalho. Representar e viver a diferença pode proporcionar um processo de transição, uma constante transformação e uma eficaz construção, que vai desde a necessidade de adaptação até a criação de vínculos e identidades.

A Lei n.º. 8.213, de 24 de julho de 1991, estipula um percentual de cotas proporcional ao número de funcionários dentro de uma empresa para os portadores de necessidades especiais, variando de 2% (dois por cento) quando se tem até 100 (cem) funcionários, subindo para 5% (cinco por cento) quando o quadro funcional é de 1000 (mil) trabalhadores.

A partir desta Lei, têm-se visto constantemente nos meios de comunicação um grande número de vagas para pessoas com deficiência. Deste modo, pode-se observar que, por existir essa Lei, a organização que não cumpri-la sofrerá penalidades. É claro que esta Lei mostra-se benéfica, mas é necessário lançar-se um olhar crítico para as organizações de modo geral, pois a maior parte destas não contratam pessoas com deficiência por serem empresas ‘boazinhas’, mas sim para não sofrer sanções e evidenciar as melhorias proporcionadas pelo marketing da organização.

No mundo do trabalho, os trabalhadores não podem ser concebidos como máquinas, serem coisificados e padronizados. Assim, todos os trabalhadores com deficiência devem ser respeitados e não trazidos para a organização como “vitrine”, pois os mesmos possuem particularidades diferentes e que se adaptam às condições de trabalho, sejam elas boas ou más, de modo distinto, sendo toda e qualquer diversidade respeitada e valorizada.

Este estudo ressalta uma pesquisa qualitativa no qual responder-se-á o seguinte problema de pesquisa: **qual é o discurso das organizações na inclusão das pessoas com deficiência e a visão destas com relação a esse discurso?**

Assim, para a realização desta pesquisa, utilizou-se uma abordagem qualitativa em que se ressalta o fato experienciado, ou seja, “a experiência que é captada não como predicado de objeto, mas como fluxo de uma essência que se têm consciência em forma de lembranças: atitudes, motivações, valores e significados objetivos” (GRANGER, 1967 *apud* MINAYO, 2000, p.33).

Através da pesquisa qualitativa, valorizou-se o discurso do indivíduo, percebendo os paradoxos/contrariedades e similaridades existentes neste para não reduzi-lo a uma simples expressão numérica.

### **1.1 Objetivo geral**

O objetivo geral desta pesquisa é analisar o discurso do processo de inclusão e a visão das pessoas com deficiência em uma organização privada do Distrito Federal.

### **1.2 Objetivos específicos**

- Levantar os cargos ocupados por pessoas com deficiências nesta organização.
- Identificar se há preferências com relação à contratação de certos tipos de deficiência.
- Investigar de que forma é realizada a inclusão das pessoas com deficiência tanto com relação à preparação do ambiente ergonômico bem como dos outros funcionários da empresa.

### **1.3 Justificativa**

A sociedade parte do pressuposto que todos os indivíduos são perfeitos, ou seja, sujeitos que não possuem limitações físicas ou mentais, e se estrutura dessa forma. No entanto, há pessoas que não se encaixam nesses padrões. É a partir daí que surge o conflito para a manutenção de uma vida social atuante para as pessoas com diferentes deficiências, tais como as mentais, sensoriais (auditiva e visual), físicas, ortopédicas e neurológicas. Vistos como ‘doentes’ e ‘incapazes’, tais indivíduos sempre estiveram à margem da sociedade, sendo

alvo da caridade popular e de assistência social, e não sendo sujeitos de direitos sociais. Tal fato, mesmo com a ascensão da valorização da pessoa com inúmeras deficiências em meio à nossa sociedade, continua teimando em permanecer, visto que ainda há a dificuldade de aceitação do diferente no âmbito familiar e social.

Desta forma, este estudo tem a relevância de analisar o que está por traz do discurso organizacional na inclusão das pessoas com deficiência. Sendo um tema recente e não existindo numerosa literatura científica sobre o referido assunto, este estudo visa também contribuir para a expansão deste tema, tentando ainda alterar o paradigma das pessoas com deficiência do foco assistencialista para o da inclusão social e laboral.

Evidencia-se ainda a proposta de trazer uma contribuição para que se façam novos estudos na área, para que a sociedade, de um modo geral, se interesse mais pelo tema para, colaborar efetivamente na real inclusão das pessoas com deficiência, não o fazendo apenas por meio de uma Lei.

A análise do tema em questão ainda se deve à crescente oferta de emprego para pessoas com deficiência, conforme a Lei nº. 8.213, de 24 de julho de 1991, que estipula um percentual de cotas proporcional ao número de funcionários da empresa para pessoas com deficiência. Existe, de fato, a necessidade de se analisar tal acontecimento, pois a maioria das empresas contratam apenas para cumprir esta Lei, não realizando de fato, a inclusão destas pessoas no concorrido mercado de trabalho.

Por isso,

“(…) é preciso abrir espaços, mostrar e demonstrar a importância deles na formação da cultura, história e progresso da humanidade (...). Cabe a cada um de nós reconsiderar e criar condições de estudo e trabalho aos deficientes, não por filantropia, mas por acreditar na importância desta atitude.” (FUNDAÇÃO HILTON ROCHA, 1987, p.266).

É nesta busca por espaços de inclusão social e laboral e por uma sociedade que não deseje mudar ou “consertar” as pessoas com deficiência onde, ao contrário, valorize as diferenças e o respeito entre as pessoas, que está a motivação da realização deste estudo.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 O mundo do trabalho na sociedade contemporânea

O trabalho humano tem como principal característica ser pensado pelo homem, ou seja, é um ato proposital e consciente; o ser humano, então, planeja e organiza seu trabalho.

A partir desta perspectiva pode-se diferenciar os vários tipos de relações de trabalho que ocorrem dentro das empresas. Segundo Borges e Yamamoto (*apud* BASTOS, 2006), estas relações de trabalho podem se originar através de contratos trabalhistas, com a presença de sujeitos cruciais como os patrões, os empregados e pessoas autônomas; em termos de formalidade, existe o trabalho formal e informal; têm-se ainda a divisão entre trabalhos simples, complexos, abstratos e repetitivos. Com relação ao esforço, têm-se o trabalho intelectual e braçal, onde a remuneração subdivide tais trabalhos em voluntário e remunerado.

Assim, muitos autores estabelecem a distinção entre o termo trabalho e emprego que, ao contrário do que o senso comum pensa, não são sinônimos para Jahoda (*apud* BASTOS, 2006, p.26): “*o emprego é uma forma específica de trabalho econômico (que pressupõe remuneração) regulado por um acordo contratual (de caráter jurídico)*”. O emprego assume, então, característica aliada à recompensa, principalmente com relação a salário.

O termo trabalho, para Antunes (1997 *apud* BORGES; ANDRADE, 2006, p.27), “*não é um objeto natural, mas uma ação essencial para estabelecer a relação entre homem e natureza*”. A partir disso, têm-se o trabalho como uma fonte de nossas necessidades vitais, como também fonte de significação, sentido e identificação para a vida das pessoas em sociedade.

Desta forma, parte-se da compreensão do modo de produção capitalista que se estabeleceu definitivamente no final do século XIX e tornou-se um marco para os trabalhadores que a partir daí começaram a estabelecer novas relações com o trabalho vendendo sua “força produtiva”. No século XX, com as grandes mudanças tecnológicas, econômicas e estruturais, ocorreu o que se chamou de “Nova Ordem Mundial” (a globalização).

A globalização não foi suficiente para que a sociedade brasileira conseguisse contornar alguns grandes obstáculos ainda existentes. A velocidade acelerada das integrações que a globalização proporciona acentuou, de forma significativa, questões relativas ao trabalho. No que se refere ao aspecto econômico, verifica-se uma mudança extraordinária no foco da mecanização e no uso de tecnologias prevalecendo sobre o indivíduo na questão do emprego.

A partir daí, a questão trabalhista passa a ser uma prioridade da maioria dos governos, que não sabem lidar com a superpopulação que poderia ser, de fato, economicamente ativa, mas que não encontra espaço de atuação devido ao poderio da substituição do homem pelas máquinas, ocasionando o chamado desemprego estrutural. Em contrapartida, para as empresas, os custos são mais baixos, a produção é mais rápida e o desgaste, menor.

É interessante, porém, pensar que atuando deste modo, o desemprego tende a aumentar gradativamente e como consequência, uma massa de desempregados sem poder de compra podem provocar uma crise de produção.

A partir disso, a grande ameaça do homem hoje passa a ser o trabalho, ou melhor, a falta dele, pois o mercado, as relações de trabalho e a renda passaram por transformações significativas como as tecnológicas, econômicas, políticas e sociais.

Essa falta do trabalho não implica em seu fim, pois este é inerente ao ser humano. É uma mudança de ordem qualitativa, com sua perda de sentido para os trabalhadores que realizam cada vez mais trabalho repetitivos, fragmentados, advindos dos modelos tayloristas e fordistas de produção, bem como de ordem quantitativa devido ao constante uso de tecnologias e substituição do homem pela máquina.

Assim,

“(...) o trabalho não se tornou artigo raro. Enquanto se “enxugam” seus quadros, os que continuam a trabalhar o fazem cada vez mais intensamente, e a duração real de seu trabalho não pára de aumentar, não só entre os gerentes, mas também entre os técnicos, os empregados e todos os “executores”, em particular os terceirizados.” (DEJOURS, 2000, p.42)

Com essa nova perspectiva no Brasil, as empresas também vivem hoje esse processo de mudança, buscando constante qualificação e lucratividade, envolvendo novas formas e técnicas de gestão da produção e processo de trabalho, enfatizando sempre o êxito, a supervalorização da ação, da adaptação e uma redução da hierarquia.

Dentro dessas novas formas organizacionais

“(…) coloca-se um sistema de rendimento máximo com custo mínimo por meio de duas estratégias complementares no cenário contemporâneo: a qualificação profissional e o enxugamento da empresa (…)” (GOULART; GUIMARÃES, 2002, p.26).

Por isso, a automação, o aperfeiçoamento e a qualificação dos trabalhadores tornam-se primordiais para as empresas, já que deste modo os empregados, mais qualificados, poderão desempenhar funções que antes requeriam um número maior de trabalhadores. Desempenhando novas e diversas funções, um mesmo empregado poderá realizar diferentes serviços, reduzindo o número de funcionários e, aliada à automação, a empresa poderá eliminar um grande contingente de trabalhadores, o que dá margem para o crescimento do desemprego.

“Buscando manter-se nesse sombrio contexto, as empresas terceirizam setores menos rentáveis da produção. Passam por ondas de enxugamento baseadas em estratégias que se sucedem como moda (engenharia, downsizing entre outras), buscando cortar pessoal, elevar a jornada de trabalho e definir salários por mérito individual. Privilegiam o curto prazo e, atentas às flutuações de mercado flexibilizam a produção e as relações de trabalho.” (GOULART; GUIMARÃES, 2002, p.27)

Assim, esses novos modelos do mundo laboral requerem uma reflexão, principalmente quando se considera que as maiores vítimas neste novo modo de relação são os trabalhadores.

A partir dessas novas práticas de gestão aliadas àquilo que se conhece por Qualidade Total, o defeito zero, as constantes terceirizações e “enxugamentos” das empresas trouxeram grandes mudanças para os seus trabalhadores que, além dos controles tayloristas e fordistas ainda existentes na atualidade, não se promoveu mudança alguma nesses novos processos de trabalho.

Assim, se

“(...) converte o trabalhador, de sujeito, em objeto de produção. Os movimentos do trabalhador são determinados pela máquina, há uma intensificação do trabalho, aumenta a parcialização, sendo já estabelecido de antemão para o trabalhador o que e como fazer. Isto significa a separação extrema entre a concepção e a execução do trabalho: enquanto o taylorismo busca reduzir ao máximo o tempo gasto na execução de cada tarefa, fracionando o processo de trabalho em tarefas cada vez mais simples, o fordismo busca um ordenamento seqüencial em cadeia do processo de produção, utilizando-se de uma esteira que define o ritmo de trabalho. Neste último caso, a questão da força de trabalho assume uma forma específica, que compreende o incentivo do trabalhador através de níveis salariais elevados, o consumo de massa e tentativas patronais de organizar e controlar a vida operária fora da planta industrial.” (COHN; MARSIGLIA, 1992, p.62)

Essas transformações significativas nas relações de trabalho tiveram como consequência o aumento do desemprego com a expansão das contratações sem carteira assinada e das subcontratações através da terceirização com o rebaixamento salarial e da exclusão dos sistemas de proteção social e trabalhista.

Deste modo, segundo Ransome (1996 *apud* BRANDÃO, 1998; BASTOS, 2006, p.52), com

“(...) o desemprego mais freqüente e a concomitante ameaça de desemprego gera uma percepção generalizada de instabilidade. Paulatinamente, as expectativas de um emprego para toda a vida, propagadas na década de 1960, tornam-se hoje irrealistas.”

Assim, com o aumento do desemprego, têm-se uma acirrada concorrência entre os próprios trabalhadores que procuram se especializar cada vez mais, fazendo com que o empresariado aumente as exigências para a contratação, mesmo não sendo necessário tanta qualificação para alguns cargos.

E o contrário também ocorre, devido esta ausência da oferta de empregos e as exigências que acompanham tal movimento, em que as pessoas com nível de escolaridade superior aceitam ser contratadas em postos de trabalhos simples e mal-remunerados, relevando que, *“por conta disso, os que tem postos de trabalho lutam para mantê-lo, aceitando a precarização das condições e das relações de trabalho, submissão ao sobretrabalho, com jornada superiores a dez horas diárias e baixos salários.”* (POCHMANN, 2002, p.127).

Têm-se atualmente o controle estabelecido pelo próprio indivíduo de sua forma de trabalhar, pois este acaba sendo responsável pela manutenção de seu emprego em uma época em que este está cada vez mais difícil achar uma atividade laboral legalizada.

Assim, as empresas controlam a subjetividade de seus trabalhadores e estes buscam sempre o aperfeiçoamento e o padrão de excelência que a empresa exige, pois, caso não o façam, um enorme contingente de desempregados estará apto para ocupar o seu cargo gerando instabilidade e insegurança, afetando a esfera física e psíquica destes mesmos trabalhadores.

Dentro desta ótica, as

“(..) novas formas de gestão e de organização no trabalho, e a insegurança no emprego, acabam incentivando as pessoas a buscarem qualificações que lhes facilitem resolver necessidades de recolocação. Tais iniciativas no plano individual são reforçadas pelo discurso da “empregabilidade” que supões que cada um é responsável por se tornar empregável.” (BORGES; YAMAMOTO *apud* BASTOS, 2006, p.53)

Desta forma, a precarização do trabalho também faz parte deste processo de mudanças no mundo laboral, trazendo em seu bojo a fragmentação e a desmobilização dos trabalhadores, que trabalham em ritmo acelerado com excesso de horas extras, causando o aumento do stress ocupacional e das psicopatologias que se manifestam através do trabalho como a depressão, alienação e angústia e ao nível fisiológico como as úlceras, obesidade e LER (Lesão por Esforço Repetitivo).

“Em outras palavras, a precariedade não atinge somente os trabalhadores precários. Elas tem grandes conseqüências para a vivência e a conduta dos que trabalham. Afinal, são seus empregos que se precarizaram pelo recurso possível aos empregos precários para substituí-los, bem como às demissões pelo mínimo deslize (quase não há mais absentismo, os operadores continuam a trabalhar mesmo estando doentes, enquanto tenham condições para tanto).” (DEJOURS, 2000, p.50)

Então, devido a essa instabilidade com relação ao emprego os trabalhadores acabam se submetendo à condições insalubres de trabalho, utilizando-se de estratégias defensivas para sobreviver em meio a esse campo perverso.

“O equilíbrio seria o resultado de uma “regulação” que requer estratégias defensivas especiais elaboradas pelos próprios trabalhadores. Mesmo sendo testemunhos de que a doença mental foi colocada à distância, o equilíbrio, a estabilidade, a normalidade, não são, entretanto, dados naturais. São antes o indício de uma luta contra a doença mental.” (DEJOURS *apud* CHANLAT, 1993, p.153)



Em meio a esse campo, faz-se necessário esclarecer que o trabalho em si não é nocivo para o trabalhador mas sim a maneira como este é organizado e estruturado pelo homem, que acaba por produzir doenças tanto física como psíquica, e também a vivência de prazer e sofrimento dentro dessas relações, principalmente com essas novas formas de gestão que flexibilizam as condições trabalhistas e usam formas de controle cada vez mais sutis para manipular a subjetividade de seus empregados, sendo estes mais eficazes pois, usam do autocontrole para essa capturação de suas mentes e de seus corpos.

Segundo Le Goff (*apud* FREITAS, 2000, p.62), a retórica das empresas dão ênfase para:

“(...) a autonomia e a responsabilidade, mas estas se combinam com vários instrumentos de avaliação e controle, cada vez mais freqüentes e sofisticados, incluindo os aspectos psicológicos inconscientes. O autor levanta também o problema do emprego, que hoje dá o lugar a uma verdadeira chantagem: o emprego é um privilégio em troca do silêncio sobre as condições de trabalho e os efeitos desestabilizadores (psíquicos) das novas formas de gestão.”

Neste sentido, o sofrimento destes é imenso, porque são submetidos a características contraditórias, pois se exige dos indivíduos que sejam criativos, mas só dentro de certos limites; que sejam agressivos mas também cooperativos; que saibam trabalhar em equipe mas que também saibam trabalhar individualmente em busca de resultados. No entanto, não se atrevem a reclamar desta forma perversa de gestão por medo de perder seu emprego, fato esse que acabou por enfraquecer também as manifestações sindicais.

Desta forma,

“(...) é obvio que as lutas por melhores salários se arrefecem diante de um clima de instabilidade no emprego. Além da insegurança, a fragmentação das categorias ocupacionais, com o surgimento de novas profissões e a redução de quadros em determinadas categorias ocupacionais, como setores industriais e bancários e o crescimento do setor informal, fragilizam a estrutura sindical.” (BORGES; YAMAMOTO *apud* BASTOS, 2006, p.52)

Com isso, as empresas passam a ser supervalorizadas já que o Estado diminui seu domínio sobre os países de forma geral. Logo, as empresas passaram a influenciar não apenas o cenário sócio-econômico mas também a esfera política e cultural.

Com todo esse poderio, as empresas então passam a estabelecer tal tipo de relação com seus trabalhadores, que passam a vê-la de maneira “divina” e como centro de realizações de seus desejos. O cerne da vida destas empresas é aquilo que se conhece por excelência, como diz Freitas (2000), onde o verbo ser fica no gerúndio sendo excelente, o que de fato é uma condição de sobrevivência das empresas na atualidade.

Com a supervalorização das empresas, estas passaram a ter total domínio sobre a vida de seus trabalhadores, invadindo desta forma a vida privada destes, sendo primeiramente idealizada por estes e também como forma de identificação, sendo fonte de sentido para suas vidas.

Segundo Motta (1992 *apud* SIQUEIRA, 2006, p.71),

“(...) a organização é amada e odiada a um só tempo. Ela é objeto de identificação e amor, fonte de prazer e de energia. O indivíduo torna-se dependente. Ele precisa da organização, não apenas em termos de sobrevivência material, mas também em termos de sua identidade. Prazer e angústia, ou melhor, prazer vivido antecipadamente e angústia definem as relações entre indivíduo e organização.”

Desta forma,

“(...) a família, assim, é colocada em segundo plano, e as 12 horas em que ele se dedica, direta ou indiretamente ao trabalho exercem um domínio quase que completo em sua vida. Igualmente, a sua rede social será composta basicamente pelos relacionamentos vinculados ao trabalho.” (SIQUEIRA, 2006, p.38)

Essa cooptação que as empresas realizam se dá através de “benefícios” que oferece a seus funcionários como clubes, academias, viagens etc., como mecanismos de sedução, sendo que é neste local em que os indivíduos se realizam em suas vidas, na busca constante pelo sucesso, abdicando de seus desejos pessoais em favor da organização.

Imerso nessas formas de sedução, chamada de gestão do afetivo, em que a vida do indivíduo se resume pelas relações que se estabelecem no trabalho, quando estes são mandados embora ou mesmo quando se aposentam, os trabalhadores sofrem como se a vida fosse desprovida de sentido, onde muitas vezes adoecem, beirando a sintomas como depressão, suicídio e muitos outros.

Laboralmente, não é só o aspecto financeiro que influencia a vida do sujeito numa organização, mas também seu psiquismo que envolve a necessidade de reconhecimento e admiração.

Assim, no caso de uma demissão,

“(...) se desligado da empresa, sua vida transforma-se completamente, uma vez que estava completamente voltada ao trabalho. A empresa por sua vez, exime-se de qualquer culpa na demissão do indivíduo, colocando a culpa no mercado. O que se tem, pois, é uma desumanização das relações sociais.” (SIQUEIRA, 2006, p.69)

Desta forma, cabe ao indivíduo estabelecer os limites que a empresa atribui em sua vida. Os indivíduos devem valorizar as relações fora do trabalho e procurar realizar atividades também fora deste meio, como por exemplo, frequentar outros clubes que não o da empresa.

Os indivíduos também precisam estar atentos e terem uma visão crítica em relação a como essas novas práticas de gestão interferem na sua subjetividade e os manipulam através da gestão do afetivo, definindo

“(...) também os padrões de conduta que considere adequados, e equilibrá-los com as normas e regras da organização para que sua vida seja a mais harmônica possível. É necessário que o indivíduo esteja constantemente preparado para agir e responder de maneira habilidosa e centrada às dificuldades relacionadas à demissão.” (SIQUEIRA, 2006, p.132)

Por fim, diante desse cenário no mundo do trabalho, cabe a essa pesquisa analisar as relações e o discurso que as empresas mantêm com as pessoas com deficiência, pois atualmente estas tem sido constantemente selecionadas para atuar nas empresas devido à Lei nº. 8.213, de 24 de julho de 1991, que obriga as empresas acima de 100 (cem) funcionários contratarem 2% (dois por cento) de pessoas com deficiência e acima de 1000 (mil) funcionários terem em seus quadros 5% (cinco por cento) de trabalhadores com deficiências diversas.

Se para aqueles considerados pessoas ‘perfeitas’ já é muito árdua a relação homem-trabalho, tanto para conseguir um emprego e também para se manter nele, para as pessoas com deficiência passa a ser um desafio ainda maior, pois estas enfrentam maiores dificuldades com relação ao acesso a educação, transporte, saúde e principalmente em relação ao mercado de trabalho.

Desta forma, analisar os tipos de trabalho que as pessoas com deficiência realizam bem como suas vivências de prazer e sofrimento dentro das organizações e as dificuldades e preconceitos enfrentados e ainda em relação às distorções existentes entre o discurso e a prática de suas atividades dentro das empresas mostra-se como o cerne deste estudo.

## **2.2 Diversidade cultural nas organizações**

A análise do discurso sobre a inclusão das pessoas com deficiência nas organizações e a percepção destas pessoas quanto a esse discurso levam a fazer uma relação com a diversidade cultural nas organizações.

Desta forma,

“(...) diversidade é a inclusão de todos os seres humanos no pleno exercício da cidadania. É um valor que compreende que independente de: raça, gênero, condição física, idade, história pessoal, formação educacional, personalidade, estilo de vida, orientação sexual, origem geográfica e outras formas de identidade, os seres humanos têm o direito de desenvolver, livres dos efeitos do preconceito, todas as suas potencialidades nos diferentes espaços da sociabilidade.” (LEMOS, 2007, p.6)

A importância de refletirmos sobre diversidade no que tange a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações mostra-se como dar valor a um grupo minoritário nas empresas que, comparado a grupos majoritários, sofrem maiores dificuldades quanto a recursos econômicos, físicos e psicológicos, por passarem sempre por preconceitos por pertencer a grupos considerados minorias.

No entanto, no Brasil, segundo Hanashiro e Carvalho (2005), a literatura no que se diz respeito ao tema ‘diversidade’ é basicamente americana e canadense, pois é um tema complexo e que possui múltiplos conceitos/definições que criaram base para o que chamamos hoje de Gestão da Diversidade.

Assim, “*gerenciar a diversidade cultural significa planejar e executar sistemas e práticas organizacionais de gestão de pessoas de modo a maximizar as vantagens potenciais da diversidade e minimizar as suas desvantagens, adicionando valor à organização*”. (CARVALHO, HANASHIRO, 2005, p.2)

Deste modo, a diversidade nas organizações é tema muito recente, principalmente com relação a inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Com relação a esta inclusão, tem se percebido que os meios de comunicação como jornais, televisão e internet propagaram um grande percentual de aumento de vagas para pessoas com deficiência no mercado de trabalho, com o auxílio da Lei n.º. 8.213, de 24 de julho de 1991.

Deste modo, Lemos (2007), observa que o Ministério Público do Trabalho (MPT) tem realizado os seguintes procedimentos:

- conscientização da alta direção da empresa;
- expedição de notificação recomendatória para a empresa com o prazo de 120 dias;
- convocação de audiência para apresentação das providências tomadas;
- firmação do termo de ajuste de conduta; e
- aplicação de penalidades - multas aplicadas às empresas que não cumprem com a referida lei.

Por isso, deve-se ficar atento quanto a questão da Gestão da Diversidade, pois muitas empresas utilizam deste artifício apenas para não sofrer sanções legais, como no caso de pessoas com deficiência, além de utilizar a diversidade organizacional como uma estratégia de marketing perdendo, desta forma, a real finalidade da empresas - a valorização e respeito à diferença.

Assim, as empresas com relação à diversidade cultural não têm entendido o real significado deste termo, pois acreditam que apenas com a contratação (ordem numérica) já estão gerando diversidade.

“Também devemos levar em conta que, no terreno empresarial, um discurso bastante atual contempla a questão da responsabilidade social das empresas, aspecto que tende a lhes conferir um lugar de reconhecimento na cultura. Isso, por um lado, tem contribuído para o desenvolvimento de programas que visem o investimento em causas que tragam benefícios à sociedade, dentre eles, o desenvolvimento de projetos que buscam a inclusão social de pessoas com deficiência. Por outro lado, é sabido que tais iniciativas, caso não estejam norteadas por uma ética podem assumir um caráter perverso, atendendo estritamente a interesses econômicos-capitalistas.” (QUINTÃO, 2005)

Segundo Thomas e Ely (1996), há duas perspectivas guiando a diversidade: o paradigma da discriminação e justiça e o paradigma do acesso e legitimidade. Existe ainda uma nova abordagem conceitual: o paradigma da aprendizagem e efetividade.

No paradigma ‘discriminação e justiça’, têm-se a forma que é a expressão mais dominante de diversidade usada nas organizações, nos quais estas, fazendo uso de tal paradigma, estabelecem a igualdade de oportunidade, tratamento justo, recrutamento e cumprimento das leis.

“Sob este paradigma a diversidade tem relação com as metas de recrutamento e retenção desse grupo, ao invés de permitir que os empregados utilizem seus préstimos e perspectivas para realizar seu trabalho mais efetivamente. O quadro de empregados fica diversificado, mas o trabalho não.” (THOMAS; ELY, 1996, p.79-90)

Neste paradigma de ‘discriminação e justiça’, é a pessoa com deficiência que se adapta à empresa; a mudança é centrada nesta pessoa e não na sociedade e no âmbito do trabalho nos funcionários em geral, isso não só no trabalho mas no clube, nas escolas e faculdades; é a pessoa com deficiência que precisa se adaptar às condições externas, serem “consertadas”, para poderem ter acesso ao trabalho, saúde e educação.

O paradigma do ‘acesso e legitimidade’ enfatiza a aceitação e celebração da diferença. No entanto, “*na busca de nichos de mercado, as organizações de acesso e legitimidade tendem a enfatizar o papel das diferenças culturais na companhia sem realmente analisar essas diferenças para ver se elas na verdade afetam o trabalho que esta sendo feito.*” (THOMAS; ELY, 1996, p.79-90)

Com isso, o paradigma de ‘acesso e legitimidade’ não valoriza, de fato, a diversidade, pois direciona as pessoas com deficiência para trabalhar em prol ou prestando serviços a pessoas com deficiência também, sendo apenas contratadas para atender a este nicho de mercado, não explorando, de fato, os benefícios que a diversidade traz para a empresa como diferentes opiniões e perspectivas que possam levar ao crescimento desta em relação às demais que não utilizam a gestão da diversidade em seu benefício.

Já a nova abordagem paradigma da ‘aprendizagem e efetividade’ tem como tema a integração e vai além dos outros 2 (dois) paradigmas citados.

“Esse novo modelo para gerenciamento da diversidade leva a organização a internalizar as diferenças entre os empregados de forma que ela, a organização possa aprender e crescer com as diferenças. Todos nós somos

uma equipe, com nossas diferenças e não apesar delas.” (THOMAS; ELY, 1996, p.79-90)

As empresas que utilizam o paradigma da ‘aprendizagem e efetividade’ tornam-se mais flexíveis e, desta forma, possuem pessoas mais criativas, pois estas têm oportunidades para criar e o convívio com diferentes culturas ajuda nesse processo, gerando novas idéias, fazendo com que a empresa seja aberta a novos processos. Este tipo de relação na empresa só tem a acrescentar vantagem competitiva para a organização, que através das diferenças fazem com que seus funcionários cresçam e aprendam com elas, garantindo assim o sucesso organizacional.

Com base nesses paradigmas, podemos pensar que atualmente as organizações recrutam as pessoas com deficiência por ser uma questão de legislação, fazendo parte do paradigma ‘discriminação e justiça’.

Esta forma de lidar com a diversidade sob a ótica do paradigma ‘discriminação e justiça’, na verdade, representam bloqueios para se realizar, de fato, a diversidade cultural dentro da empresa. Entre esses bloqueios, segundo Lemos (2007, p.20), estão:

“Esteriótipos ⇒ Qualificação da pessoa por meio de atributos negativos ⇒ Educação Persuasão.

Preconceitos ⇒ Opinião formada sem reflexão. Atitude negativa com grande carga afetiva ⇒ Educação Persuasão.

Discriminação ⇒ Ações ou práticas desenvolvidas por membros dominantes, ou seus representantes, sobre as minorias ⇒ Educação e Legislação.

Racismo ⇒ Ideologias racistas: atitudes fundamentadas em preconceitos. Disposições estruturais e institucionalizadas. É crime.”

Assim, o paradigma da ‘discriminação e justiça’ valoriza o tratamento igualitário e o recrutamento para cumprimento da Lei e, como consequência, as empresas acabam não explorando as diferenças existentes entre as pessoas, podendo gerar a diversidade de forma que a organização se torne mais efetiva e de como pode influenciar mudanças organizacionais que venham a implicar na participação de todos os membros da empresa, fazendo com que o trabalho para os funcionários tenha um sentido e que todos internalizem essas diferenças e que possam aprender e crescer com elas. As pessoas são diferentes e não se pode negar as limitações naturalmente existentes.

Ainda em relação ao paradigma da ‘discriminação e justiça’, tem-se a impressão de que só o fato de “estar dentro” da empresa já é uma grande diversidade cultural, o que pode até ser em termos numéricos, mas não em termos de efetividade organizacional que beneficie tanto a empresa como o trabalhador.

*“Não basta “estar dentro” da escola, das instituições, das empresas, dos espaços públicos e privados para haver inclusão. Os princípios da exclusão encontram-se imbuídos nas relações.” (QUINTÃO, 2007)*

Então, por fazer parte deste paradigma de ‘discriminação e justiça’ no recrutamento das pessoas com deficiência, gera-se o questionamento de como as empresas estão realizando a inclusão destas.

Para a realização desta inclusão, além de adaptações físicas, há também a necessidade de mudanças no comportamento das pessoas da organização, que necessitam de virtuoso treinamento para receber as pessoas com deficiência.

Outra questão relevante é a falta de qualificação das pessoas com deficiência, pois com esse paradigma acaba por parecer um “assistencialismo” a estes, além da questão legal. Para dissipar tal idéia, deve-se preparar tais trabalhadores.

No entanto, nem mesmo o governo, que estabeleceu essas cotas, consegue preparar-se através de formação/qualificação, ou seja, através dos estudos, porque as escolas também não estão preparadas para recebê-las.

Assim, as empresas têm que adaptar sua estrutura física com banheiros especiais, rampas, elevadores e equipamentos tecnológicos além de trabalhar a discriminação dentro da organização, pois o descaso e as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência são imensas, em todas as áreas como transporte, saúde, educação e, claro, no mercado de trabalho.

A alternativa ideal para os todos os membros da organização é que a mesma, ao invés de adotar o paradigma de ‘discriminação e justiça’, adotassem o paradigma da ‘efetividade e aprendizagem’, para que todos os funcionários da organização possam entender as diferenças como algo benéfico ou ao menos reconhecê-las e conviver com as mesmas, enxergando a diferença existente nas pessoas, de modo geral. E claro, deve-se ainda reconhecer que os aspectos subjetivos devem ser levados em consideração no trabalho, pois interferem nas condições objetivas deste, no qual, além de uma boa relação interpessoal entre os funcionários, pode-se alcançar também o sucesso da organização.



O que de fato pode ser feito é um programa estratégico para integração das pessoas com deficiência nas organizações, mas para tal programa ser implementado, faz-se necessário a participação de todos da empresa, desde a área de Recursos Humanos e a alta gerência até o chão de fábrica. Assim, as pessoas com deficiência desocupam o lugar de inviabilidade e impossibilidade via patologização de seu comportamento e de sua experiência subjetiva para transitar sobre um território menos árido, no qual existem possibilidades transformadoras que possibilitam o enfretamento de uma realidade desconcertante.

### **2.3 A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho**

Ao longo da história, as sociedades sempre privilegiaram a perfeição entre os homens, inclusive a anatômica; as pessoas com deficiência, na Antiguidade, foram consideradas como seres inúteis e desprezados pelas diversas sociedades.

Desta forma, a fase de inclusão das pessoas com deficiência é subdividida, segundo Lorentz (2006), em quatro fases:

- fase da eliminação;
- fase do assistencialismo;
- fase da integração; e
- fase da inclusão.

No entanto, é importante ressaltar que essas fases não possuem uma ordem cronológica em que uma cessa e a outra começa. Existe, ao longo dessas fases e do período histórico propriamente dito, períodos de avanços como períodos de retrocessos relacionados à presença das pessoas com deficiência na sociedade.

A fase da eliminação é aquela em que a pessoa com deficiência é vista com repulsa e também como co-responsável pela sua condição; a deficiência é vista como um fardo imposto pelos deuses.

Nesta fase,

“(...) ocorreu a preponderância da repulsa e do desprezo, o que acabou sustentando políticas e teorias jurídicas eliminatórias das pessoas com deficiência desde a época da Antiguidade Clássica, passando de uma forma menos episódica pela época da Idade Média, pela era moderna (notadamente com a política e dogmática biologista do nazifacismo) e também pela era pós-moderna (também de forma pontual e não conjuntural) com adoção dos abortos preventivos e eliminação dos fetos defeituosos.” (LORENTZ, 2006, p.105)

Em sociedades extremistas, como em Esparta, não era dado aos deficientes, de modo geral, o direito da sobrevivência. Já os judeus, embora respeitassem o deficiente, não lhes davam o direito de ocupar posições nobres. O povo hebreu considerava a existência de defeitos físicos como castigo divino, ou seja, como maldição dos céus.

Com o advento do cristianismo, o amor ao próximo tornou-se essencial no convívio em sociedade, e este amor passou a amparar e proteger os incapacitados. Têm-se aí a chamada fase do assistencialismo.

“É evidente que para a verdadeira doutrina cristã a deficiência não poderia mais ser considerada como uma pena que Deus teria imputado a determinadas pessoas, o que influenciou vários doutrinadores cristãos a repudiarem a eugenia e a adotarem a postura da caridade para com pessoas com as PPD's e também marcou profundamente a mudança de paradigma da eliminação para o assistencialista.” (LORENTZ, 2006, p.131)

Com este conceito do amor ao próximo em prol das pessoas com deficiência, surgiram diversos mosteiros, hospitais cristãos, refúgios, asilos e retiros em todo o mundo. No entanto, ainda eram vistos como indivíduos dignos de piedade e sem a menor potencialidade. Tais entidades os mantinham, então, isolados.

A terceira fase, a fase da integração, começou com a queda do feudalismo e que, com o foco assistencialista para com as pessoas com deficiência, deu-se a perda do posicionamento de integração dessas pessoas na sociedade. No entanto, essa integração era mais no sentido de cura dessas pessoas e não da aceitação real da deficiência.

Desta forma, *“outra característica dessa fase é a ausência de visão de que é preciso que a sociedade se adapte, ou melhor, promova as adaptações necessárias (e não que a pessoa com deficiência seja “concertada”) a fim de que a PPD possa ser nela incluída.”* (LORENTZ, 2006, p.138)

A quarta fase, a chamada fase de inclusão, é a mais evoluída e recente de todas, pregando o respeito, a diversidade e o desenvolvimento das potencialidades das pessoas, sejam elas deficientes ou não.

Nesta fase,

“(…) não é a pessoa com deficiência que deve ser, a todo custo, primeiramente “curada” para só depois merecer uma chance de convívio social, mas sim o oposto: é a sociedade que deve educar-se, ser adaptada (materialmente, arquitetonicamente, socialmente, no aspecto atitudinal, etc.) e ajustar-se para receber as PPD`s (...) Outro fator medular desta fase é que a pessoa com deficiência, necessariamente deve ser agente condutor de sua autonomia e não mero recebedor passivo de prestações alheias, como o foi nas fases de assistencialismo e de integração.” (LORENTZ, 2006, p.156)

A partir das abordagens destas fases, é necessário definir o que realmente é uma pessoa com deficiência. Deve-se, ainda, utilizar de dados estatísticos da existência de pessoas com deficiência no Brasil bem como a investigação de como está o andamento da inclusão destas pessoas no mercado de trabalho, já que, como dito anteriormente, a Lei nº. 8.213, de 24 de julho de 1991, estabelece uma cota de contratação para as pessoas com deficiência. Desta forma, mostra-se viável analisar qual é o discurso real das empresas para a inclusão das referidas pessoas no mercado de trabalho.

“No Decreto nº. 3.298, de 20 de dezembro de 1999, define deficiência: toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano. Quando a deficiência ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos, é considerada permanente. Define-se incapacidade como uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com a necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.” (ROMITA *apud* TEPERINO, 2001, p.149)

O conceito de deficiência abrange as seguintes categorias:

- deficiência física;
- auditiva;
- visual;

- mental; e
- múltipla.

Segundo o censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), do ano 2000, existem 24,5 mi (vinte e quatro milhões e quinhentas mil) pessoas portadoras de algum tipo de deficiência, o que representa 14,5% (catorze vírgula cinco por cento) da população brasileira. Alguns estudos apontam que apenas 2,05% (dois vírgula zero cinco por cento) do total de trabalhadores brasileiros são pessoas com deficiência, sendo que 29,05% (vinte e nove vírgula zero cinco por cento) deles vivem em situação de miséria e 27,61% (vinte e sete vírgula sessenta e um por cento) não possuem nenhuma escolaridade.

Com tal estimativa, cabe à sociedade e às autoridades zelarem pela inclusão das pessoas com deficiência. Para tal, foram criadas algumas leis. Como exemplo, têm-se a criação do percentual de vagas para pessoas com deficiência em concursos públicos, além das cotas nas empresas.

Em relação aos direitos trabalhistas:

“(…) as pessoas com deficiência e acidentados são amparados pela Constituição, regulamentada pelas leis 8.213/91, que indica os percentuais de postos de trabalho de acordo com o número de empregados da empresa, e 7.853/89, referente à política nacional voltada para o portador de deficiência. O direito ao trabalho do portador de deficiência também é assegurado pelo decreto 3.298/99, o qual determina a forma de acesso ao mercado formal de trabalho, que representa o conjunto de organizações cuja relação capital-trabalho é mediada por um vínculo empregatício.” (CARVALHO, MARQUES, 2007, p.1)

Estas leis são chamadas de políticas afirmativas, isto é, como uma forma de compensar a desigualdade vivida por essas pessoas no passado, relacionando esta discrepância com relação a educação e também a entrada destas pessoas no mercado de trabalho como responsabilidade do Estado. Tais medidas podem ser medidas obrigatórias ou facultativas.

Apesar da existência de leis, tanto nacionais quanto internacionais, as pessoas com deficiência ainda são estigmatizadas pela sociedade. Tais leis ainda estão relacionadas à integração baseada no “conserto” destas pessoas do que em uma oportunidade de inclusão na sociedade onde estas se fazem presentes.

Partindo para o âmbito do mercado de trabalho, os empregadores ainda tem muitas dúvidas referentes à contratação de pessoas deficientes, isso devido à ignorância no que se refere à capacidade das pessoas com deficiência e também por desconhecerem quais as espécies de limitações conferidas a cada tipo de deficiência.

Com isso, é bastante relevante tal estudo diante das questões organizacionais relativas à inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

A Lei proporciona a contratação de pessoas com deficiência para suas empresas, fazendo com que as empresas reflitam sobre o papel que tais pessoas poderiam assumir nas organizações.

Em grande parte das empresas, a inserção das pessoas com deficiência é apenas realizada para não sofrer sanções, ficando apenas no paradigma ‘discriminação e justiça’.

Além disso, a contratação de pessoas com deficiência acaba sendo utilizada como estratégia de marketing para as empresas, que são vistas pela sociedade como uma empresa que pratica responsabilidade social.

“O ganho com este tipo de contratação não é, para estas minorias, comparável ao lucro obtido pelas empresas com a agregação da imagem inclusiva aos produtos empresariais e o que é pior, essas pessoas não foram contratadas por sua capacidade, mas sim por um marketing social que visa maior lucratividade, ou melhoria da imagem empresarial, etc.” (LORENTZ, 2006, p.167)

Então, este cenário acaba por continuar a segregação das pessoas com deficiência, que são colocadas para trabalhar em áreas menos valorizadas da empresa, nos quais os empregadores não desejam se ‘arriscar’ posicionando tais indivíduos em áreas ditas estratégicas, revelando novamente o desconhecimento das potencialidades que as pessoas com deficiência possuem.

Atualmente, em nossa sociedade altamente competitiva, que exige dos trabalhadores aperfeiçoamento e a excelência constante, as pessoas com deficiência costumam sair em grande desvantagem, primeiro pelo preconceito e dificuldades diárias que enfrentam e segundo porque o governo não investe em educação inclusiva para as mesmas. Deste modo, os empregadores ficam receosos no que se refere a contratação destes indivíduos, pois, na maioria das vezes, as pessoas com deficiência não estão preparadas tecnicamente para enfrentar esse universo corporativo.

No que tange ao processo de contratação das pessoas com deficiência, o que os gestores e analistas de Recursos Humanos precisam compreender é que a contratação de tais indivíduos tem que ser vista como outra qualquer, pois o que estes mais desejam é a oportunidade de entrada no mercado de trabalho cada vez mais competitivo.

Os profissionais contratantes precisam:

“(…) ter claro que as exigências a serem feitas devem estar adequadas às peculiaridades que caracterizam as pessoas com deficiência. Se isto não ocorrer vai ser exigido um perfil de candidato sem qualquer tipo de restrição, o que acaba por inviabilizar a contratação dessas pessoas. Como tal pode configurar uma espécie de fraude contra a Lei de Cotas, que foi criada justamente para abrir o mercado de trabalho para um segmento que não consegue competir em igualdade de condições com as demais pessoas.” (BRASIL. Ministério do Trabalho e do Emprego, 2007, p.25)

Outro fator relevante é que as empresas não podem dar preferência por algum tipo de deficiência, sendo tal prática algo de cunho discriminatório. É necessário que existam programas de treinamento na empresa, para integração dos funcionários com deficiência com os demais, devendo haver também a presença de uma equipe multidisciplinar que sirva de apoio para estes na empresa, ou seja, a empresa pode oferecer um espaço de escuta para essas pessoas e assim facilitar a comunicação dentro da organização.

Segundo o Ministério do Trabalho:

“É importante que a empresa desenvolva um processo de acompanhamento do empregado com deficiência visando sua integração com os colegas e chefia e adaptação às rotinas de trabalho. Para tal, tanto o empregado como a chefia devem ser questionados sobre as questões suscitadas com o ingresso do novo empregado. Muitas vezes o próprio empregado vai sugerir adaptações no seu posto de trabalho e o chefe, orientado e apoiado nas dificuldades relatadas, poderá encontrar a solução para melhorar a realização das rotinas.” (BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego, 2007, p.29)

Por conseguinte, faz-se necessário que a sociedade contribua fornecendo recursos adaptativos, assim como instituições especializadas e melhor distribuídas a fim de facilitar maior acesso. Outro ponto primordial refere-se ao apoio dado ao deficiente pelos familiares e amigos, não só em relação à questão de infra-estrutura e aspecto financeiro, mas sim, principalmente, à questão afetivo-emocional.

Em suma, a conscientização da população sobre as reais dificuldades que as pessoas com deficiência encontram perante o meio em que vivem consiste em combater o preconceito e oferecer melhores condições de vida, o que colabora na construção de uma sociedade mais inclusiva, democrática e humanitária.

“Apesar de tudo isso, se a prática aliar-se um novo viés da real inclusão, de valorização da PPD, da convivência da pessoa com deficiência com outros colegas no mesmo ambiente laboral, de preparação deste ambiente de trabalho para recebe-la, de uma correta política de recursos humanos, isto poderá significar a abertura de uma futura inclusão de pessoas portadoras de deficiência aliada ao escopo lucrativo empresarial.” (LORENTZ, 2006, p.167)

Para que haja uma alteração permanente nesses paradigmas impostos pela sociedade, faz-se necessário a implementação de uma sociedade inclusiva, cuja função é garantir a todos o acesso contínuo ao espaço comum da vida em sociedade, favorecendo a aceitação das diferenças individuais, advindas da diversidade humana, e respeitando-as, além de oferecer oportunidades que visem o desenvolvimento tanto individual quanto coletivo, e com qualidade.

A verdadeira inclusão se dá quando cada cidadão encontrar-se como pessoa, familiarizar-se consigo mesmo, até que possua uma identidade e ocupe seu lugar na sociedade, somado ao encontro das possibilidades e das capacidades que cada um é dotado.

É importante ressaltar que ninguém está ileso de pertencer a esse grupo de indivíduos, “(...) *de tornar-se um deficiente no decorrer da vida ou de gerar um filho deficiente. (...) Ainda que haja campanhas preventivas, o inevitável pode ocorrer a qualquer pessoa.*” (CARPENTIERI, 2001, p.42).

Portanto, o respeito à diferença e a busca da igualdade constituem um exercício de cidadania, passível de promover os direitos humanos.

### 3. METODOLOGIA

Esta pesquisa que visa responder ao seguinte problema: “Qual é o discurso das organizações na inclusão das pessoas com deficiência e a visão destas com relação a esse discurso?”.

Desta forma, serão descritos: o tipo de pesquisa, o contexto no qual a pesquisa foi realizada, os sujeitos da pesquisa, o instrumento utilizado e os procedimentos e a forma de análise das entrevistas.

#### 3.1 Características da pesquisa

Para a realização deste estudo, delimitou-se o tipo de pesquisa, segundo Vergara (2007), no qual existem dois critérios de subdivisão: quanto aos fins e quanto aos meios. Com relação aos fins, esta pesquisa é de cunho exploratório, “*pois é uma área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa.*” (VERGARA, 2007, p.47).

Já com relação aos meios, realizou-se uma pesquisa de campo, pois é “*uma investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu o fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo. Pode incluir entrevistas, aplicação de questionários, teste e observação participante ou não.*” (VERGARA, 2007, p.48)

Desta forma, entende-se o estudo desta pesquisa como um estudo exploratório por ser um assunto recente com poucas pesquisas na área, e estudo de campo, pelo fato do estudo ter sido feito na própria organização no qual labora a autora, através de entrevistas semi-estruturadas.

É, portanto, um estudo qualitativo que visa comparar o discursos da empresa no que se refere a inclusão das pessoas com deficiência e a percepção destas com relação a esse discurso e, identificar, desta forma, a discrepância entre o discurso e a prática sobre o trabalho que as pessoas com deficiência realizam nesta organização.



“O mundo recebe seu sentido, não apenas a partir das constituições de um sujeito solitário, mas do intercâmbio entre a pluralidade de constituições de vários sujeitos existentes no mundo, realizado através do encontro que se estabelece entre eles.” (FORGHIERI, 1993, p.12)

Desta maneira, a abordagem qualitativa permite uma compreensão mais aprofundada dos campos sociais e dos sentidos nele presentes, não reduzindo estes sentidos a expressões numéricas.

### **3.2 Contexto da pesquisa**

A empresa escolhida é uma das maiores e mais importantes empresas brasileiras da área de Tecnologia da Informação, com 25 anos de atuação no mercado no Distrito Federal e expansão para os estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Recife. Em relação ao número de funcionários, possui aproximadamente 3.536 (três mil e quinhentos e trinta e seis) empregados espalhados por todos esses estados. Tal organização presta serviços para outros órgãos públicos e privados alocando seus funcionários nesses órgãos (*outsourcing*).

Tal empresa foi escolhida devido a grande presença na mídia no que se refere a contratação de pessoas com deficiência sendo uma parceira do Instituto Cultural, Educacional e Profissionalizante de Pessoas com Deficiência no Brasil (ICEP), presente em Brasília.

A pesquisa foi realizada na sede principal da empresa em Brasília/DF.

### **3.3 Sujeitos da pesquisa**

A empresa tem seus 3.536 (três mil e quinhentos e trinta e seis) colaboradores distribuídos entre a matriz, lojas e outras capitais, por isso muitos dos funcionários trabalham como terceirizados em diversos órgãos do setor público e privado. Desta forma, optou-se por incluir na pesquisa apenas os funcionários da área de Recursos Humanos e pessoas com deficiência que trabalham na matriz da empresa.

Realizou-se a pesquisa com 2 (dois) grupos de entrevistados: o primeiro grupo foi representado pelos gestores da área de Recursos Humanos da empresa, onde buscou-se analisar o discurso destes no que se refere a inclusão das pessoas com deficiência em sua organização; o segundo grupo foi formado pelas pessoas com deficiência presentes na empresa e sua percepção de tal discurso de inclusão propagado pela referida empresa.

Desta forma foram entrevistados 3 (três) gestores de Recursos Humanos e 5 (cinco) pessoas com deficiência da empresa. Tal número permitiu comparar o discurso dos gestores de Recursos Humanos com o das pessoas com deficiência. Do primeiro grupo participaram todos os que se fazem presentes na área de Recursos Humanos; já as pessoas com deficiência foram escolhidas aleatoriamente em número de 5 (cinco).

Todos os sujeitos tiveram comunicação prévia do estudo e, a partir disso, foram agendadas as entrevistas com data e hora previamente estabelecida.

Os entrevistados do primeiro grupo, da área de Recursos Humanos, são todos do gênero feminino, com Ensino Superior e pós graduação, sendo 2 (duas) pessoas formadas em Psicologia e a outra formada em Economia, faixa etária de 28 (vinte e oito) a 42 (quarenta e dois) anos e com tempo de empresa entre 3 (três) a 8 (oito) anos.

Os entrevistados do segundo grupo, as pessoas com deficiência da organização, são todos operadores de telemarketing, trabalhando como *callcenters* e serviço de *help desk*. Dos 5 (cinco) entrevistados, 4 (quatro) são do gênero feminino e 1 (um) do gênero masculino, todos com o grau de escolaridade Ensino Médio completo, com faixa etária entre 18 (dezoito) a 40 (quarenta) anos e todos com o mesmo tempo de serviço na empresa: 5 (cinco) meses.

### **3.4 Instrumentos de pesquisa**

O instrumento utilizado para coletar os dados deste estudo foi o de roteiro de entrevistas semi-estruturadas, pelo fato de ser uma pesquisa que visa analisar o discurso dos gestores de Recursos Humanos e a visão das pessoas com deficiência desta organização. Tal instrumento permite tanto a coleta de dados objetivos, normas e censos, como também dados subjetivos referentes ao indivíduo entrevistado, como seus valores e crenças. Com este tipo de entrevista, o sujeito pode discorrer o tema proposto sem condições pré-estabelecidas pelo pesquisador, além de não ser um instrumento rígido de coleta de dados, no qual utilizam-se tanto questões abertas como fechadas em seu roteiro.

Para essa pesquisa, foram elaborados dois roteiros de entrevistas semi-estruturadas: um para os gestores de Recursos Humanos da empresa e outro para as pessoas com deficiência desta organização.

“A entrevista é o procedimento mais usual no trabalho de campo. Através dela, o pesquisador busca obter informes contidos na fala dos atores sociais. Ela não significa uma conversa despreziosa e neutra, uma vez que se insere como meio de coleta de fatos relatados pelos atores, enquanto sujeito-objeto que vivenciam uma determinada realidade que está sendo focalizada. Suas formas de realização podem ser de natureza individual e/ou coletiva.” (MINAYO, 2003, p.57)

As entrevistas foram realizadas em 2 (dois) dias, no período de 14:00 horas às 18:00 horas. Sendo o total de 8 (oito) entrevistados, as entrevistas duraram, em média, 1 (uma) hora cada.

Antes da entrevista, no entanto, explicitou-se aos entrevistados os motivos da mesma, bem como a garantia de anonimato tanto do nome da empresa como também das pessoas que prestaram os depoimentos. Solicitou-se, então, a concordância destes na participação e na gravação das entrevistas.

Desta forma, todas as entrevistas foram gravadas e transcritas, realizando, posteriormente, a análise dos dados coletados.

### **3.5 Análise das entrevistas**

Para a análise do discurso dos gestores de Recursos Humanos e da visão deste discurso pelas pessoas com deficiência, usou-se como metodologia a Análise do Discurso, que mostra a idéia por trás das falas dos entrevistados para assim, verificar o não dito pelos gestores de Recursos Humanos e pelas pessoas com deficiência.

“Cabe à Análise do Discurso trabalhar seu objeto (o discurso) inscrevendo-o na relação da língua com a história, buscando na materialidade lingüística as marcas das contradições ideológicas. Repetindo ainda Foucault (1986, p.187), *“analisar o discurso é fazer desaparecer e reaparecer as contradições, é mostrar o jogo que jogam entre si, é manifestar como pode exprimi-las, dar-lhes corpo, ou emprestar-lhes uma fugidia aparência”*.” (BRANDÃO, 1998, p.40)

A partir deste tipo de análise, são observados os silêncios e as lacunas nos discursos bem como suas idéias escondidas, criadas como uma estratégia de defesa e sobrevivência dentro das organizações, para que possa ser feita uma comparação entre a análise e o discurso da inclusão dos gestores de Recursos Humanos e o que ocorre na prática com os funcionários contratados.

“Como elemento de mediação necessária entre o homem e sua realidade e como forma de engajá-lo na própria realidade, a linguagem é lugar de conflito, de confronto ideológico, não podendo ser estudada fora da sociedade, uma vez que os processos que a constituem são histórico-sociais. Seu estudo não pode estar desvinculado de suas condições de produção. Esse será o enfoque a ser assumido por uma nova tendência lingüística que irrompe na década 60: análise do discurso.” (BRANDÃO, 1998, p.11)

Para a análise deste discurso, foi utilizada na metodologia conjuntamente com a Análise do Discurso a Análise de Conteúdo, dando suporte na análise dos dados.

“A análise de conteúdo é, particularmente, utilizada para estudar material de tipo qualitativo (aos quais não se podem aplicar técnicas aritméticas). Portanto, deve-se fazer uma primeira leitura para organizar as idéias incluídas para, posteriormente, analisar os elementos e as regras que as determinam.” (RICHARDSON, 1999, p.224)

Segundo Laurence Bardin (1979 *apud* RICHARDSON, 1999, p.230), as fases da análise de conteúdo são as seguintes:

- pré análise;
- análise do material e o tratamento dos resultados;
- inferência; e
- interpretação

Com isso, foram analisadas as gravações e as transcrições das entrevistas identificando, desta forma, os aspectos mais citados e àqueles apontados como mais importantes.

Para tanto, foram criadas categorias de análise que permitam traduzir o essencial do conteúdo discursivo, utilizando também a transcrição literal dos depoimentos, pois, segundo Richardson (1999), a técnica mais utilizada na análise de conteúdo é a análise por categoria.

## 4. ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo apresenta a análise dos resultados obtidos na pesquisa. Primeiramente analisou-se o discurso dos gestores de Recursos Humanos com relação a inclusão de pessoas com deficiência na sua empresa e, posteriormente, a comparação deste discurso com o das pessoas com deficiência desta organização.

Desta forma, analisaram-se as discrepâncias, conflitos e similaridades das informações transmitidas tanto pelos gestores como pelas pessoas com deficiência.

Conforme relatado na metodologia, utilizou-se para a análise destes dados a Análise do Discurso com relação aos gestores de Recursos Humanos e a Análise de Conteúdo das entrevistas das pessoas com deficiência, realizando, dessa forma, um jogo entre discurso e prática da inclusão de pessoas com deficiência dentro da organização.

Neste âmbito, “(...) discurso não é somente transmissão de informação. Ele é bem mais do que isso; ele responde também pela construção social. Ele contribui além dessa construção, na busca da significação do mundo”. (SIQUEIRA, 2006, p.101)

Para facilitar a análise das entrevistas, estabeleceu-se códigos para identificar as pessoas entrevistadas. Tal identificação é composta por 3 (três) letras e 1 (um) número: GRH1, GRH2, GRH3, que representam os 3 (três) gestores de Recursos Humanos que foram entrevistados e, para os colaboradores com deficiência, a identificação é composta por 1 (uma) letra e 1 (um) número: C1, C2, C3, C4 e C5, que significam colaborador 1 (um), 2 (dois), 3 (três), 4 (quatro) e 5 (cinco).

### 4.1 Análise dos entrevistados

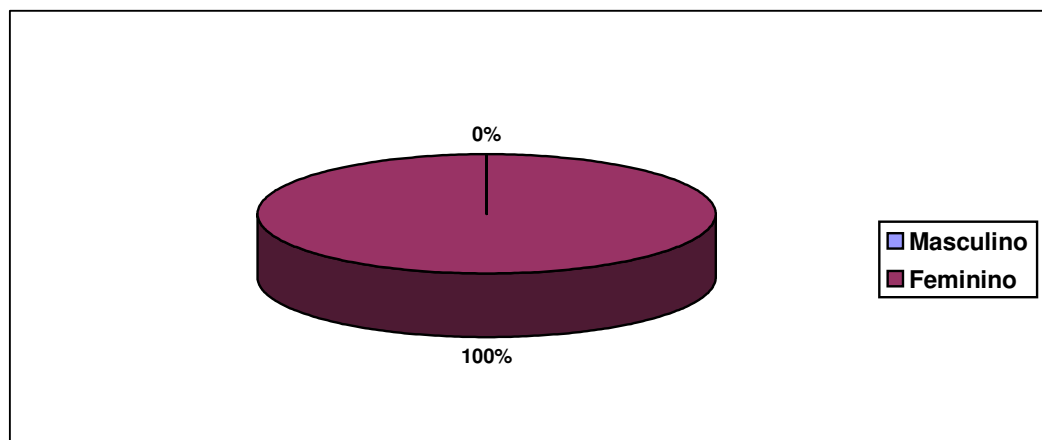
Foram entrevistados 8 (oito) sujeitos para a pesquisa.

A seguir, têm-se a análise do perfil dos gestores e das pessoas com deficiência encontrados em uma empresa privada do Distrito Federal.

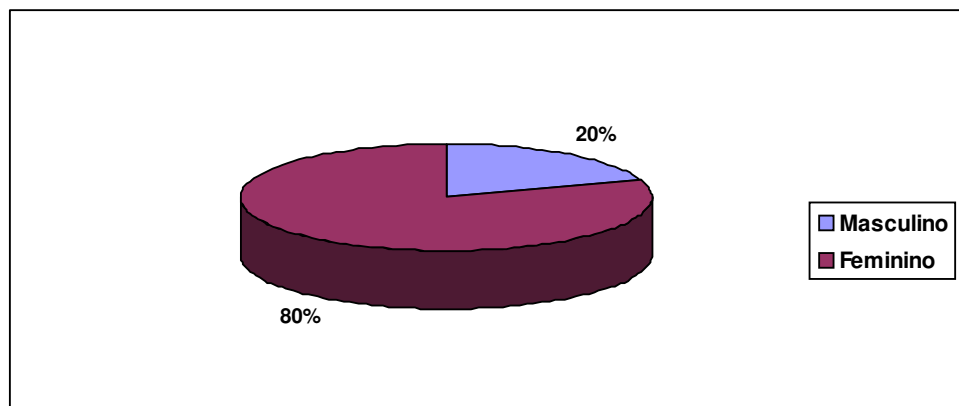
Com relação ao gênero, têm-se:

**Tabela 4.1 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por gênero**

<b>Gênero</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Masculino	0	0
Feminino	3	100
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

**Figura 4.1 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por gênero****Tabela 4.2 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por gênero**

<b>Gênero</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>
Masculino	1	20
Feminino	4	80
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

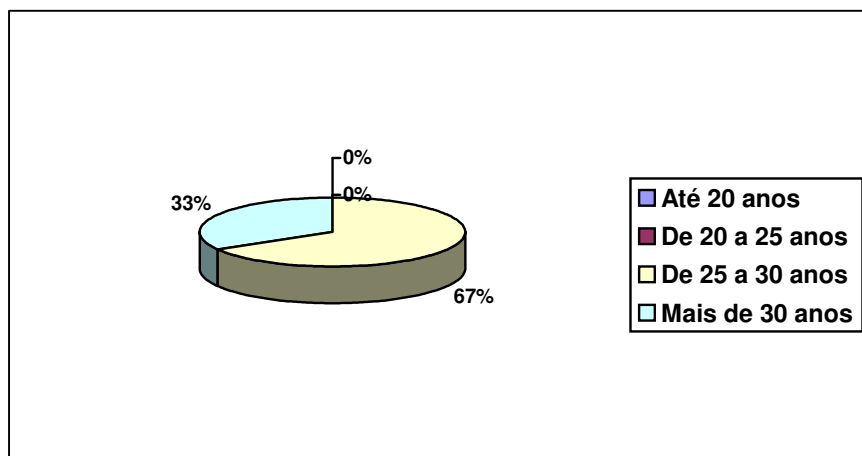
**Figura 4.2 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por gênero**

A partir das tabelas supracitadas, pode-se verificar a predominância do gênero feminino entre os sujeitos entrevistados. Em toda empresa há 3 (três) gestores de Recursos Humanos sendo estes do sexo feminino. Com relação aos colaboradores, também é predominante o sexo feminino. Todos os colaboradores entrevistados possuem o cargo de operador de *telemarketing*, sendo, em toda empresa o referido cargo ocupado, em sua maioria, por mulheres.

Com relação à idade, seguem-se as seguintes tabelas:

**Tabela 4.3 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por idade**

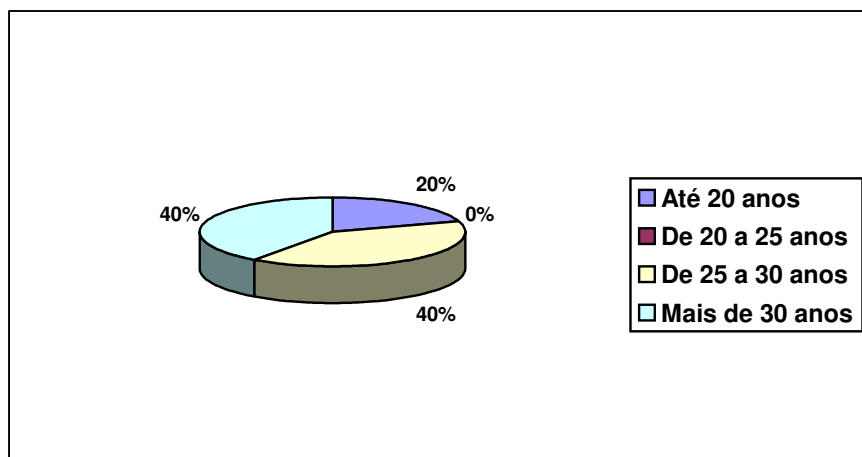
Idade	Frequência	Porcentagem
Até 20 anos	0	0
De 20 a 25 anos	0	0
De 26 a 30 anos	2	67
Mais de 30 anos	1	33
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>



**Figura 4.3 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por idade**

**Tabela 4.4 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por idade**

Idade	Frequência	Porcentagem
Até 20 anos	1	20
De 20 a 25 anos	0	0
De 26 a 30 anos	2	40
Mais de 30 anos	2	40
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Figura 4.4 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por idade**

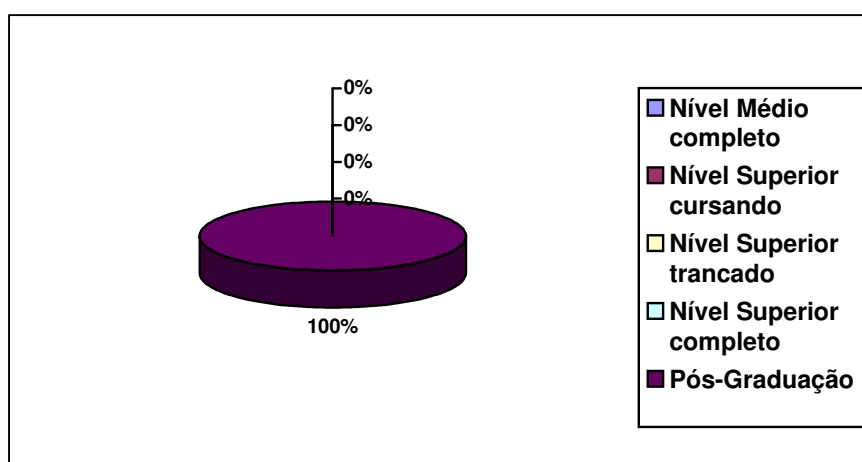
A análise destas tabelas permitem verificar que os Gestores de Recursos Humanos tem uma média de 30 (trinta) anos de idade, fase em que estão se estabilizando em sua profissão. Nos colaboradores com deficiência, notou-se que, grande parte destes estão na faixa etária de 30 (trinta) anos, fato diferente do encontrado em outras empresas, pois, por trabalharem como operadores de *telemarketing*, na maioria das empresas a idade destes é de 20 (vinte) anos, em início de carreira sendo que a carga horária vivenciada pelos mesmos (6 (seis) horas diárias) permite aliar o estudo e o trabalho ou até mesmo outro emprego. No entanto, têm-se como hipótese para essa alta faixa etária o fato de que estes são colaboradores com deficiência que entraram no mercado a pouco tempo, principalmente devido à Lei supracitada anteriormente.

Quanto à escolaridade dos entrevistados, têm-se a seguinte distribuição:



**Tabela 4.5 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por escolaridade**

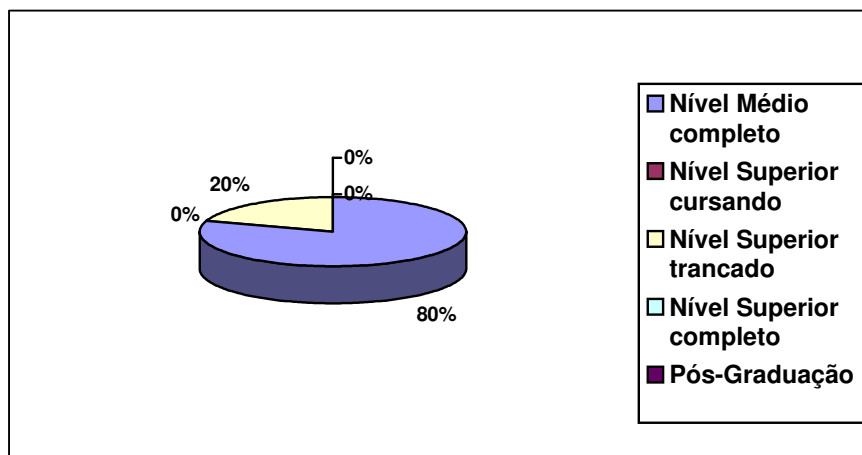
Escolaridade	Frequência	Porcentagem
Nível Médio completo	0	0
Nível Superior cursando	0	0
Nível Superior trancado	0	0
Nível Superior completo	0	0
Pós-Graduação	3	100
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>



**Figura 4.5 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por escolaridade**

**Tabela 4.6 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por escolaridade**

Escolaridade	Frequência	Porcentagem
Nível Médio completo	4	80
Nível Superior cursando	0	0
Nível Superior trancado	1	20
Nível Superior completo	0	0
Pós-Graduação	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>



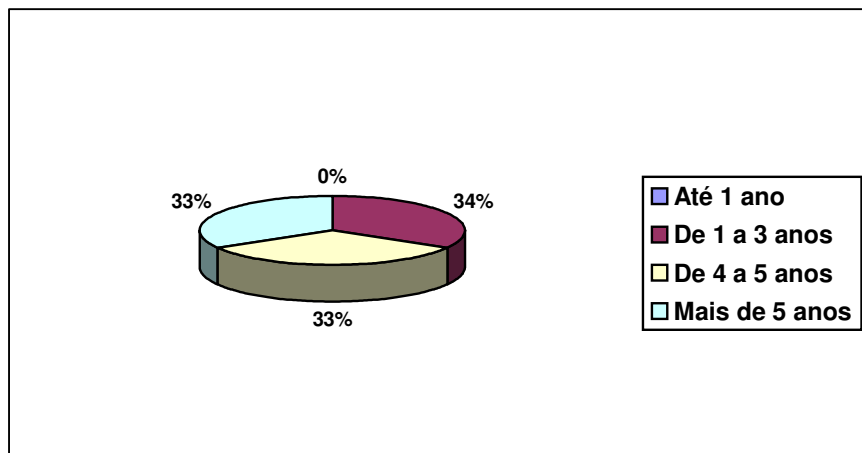
**Figura 4.6 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por escolaridade**

Com relação à escolaridade, verificou-se que todos os gestores de Recursos Humanos possuem Pós-Graduação em sua área de atuação, o que demonstra a necessidade constante de qualificação que se precisa ter para manter-se no mercado de trabalho. Já os colaboradores com deficiência, 80% (oitenta por cento) possuem o Ensino Médio completo, sendo esta uma exigência mínima para fazer parte da empresa.

Por fim, nas tabelas a seguir, têm-se o tempo de trabalho dos colaboradores entrevistados:

**Tabela 4.7 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por tempo de estadia na empresa**

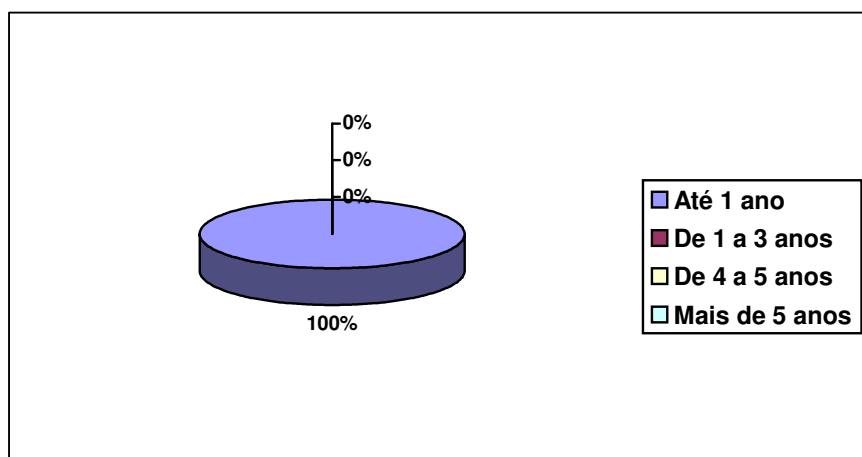
Tempo de Estadia	Frequência	Porcentagem
Até 1 ano	0	0
De 1 a 3 anos	1	34
De 4 a 5 anos	1	33
Mais de 5 anos	1	33
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100</b>



**Figura 4.7 - Percentual de funcionários (Gestores de Recursos Humanos) por tempo de estadia na empresa**

**Tabela 4.8 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por tempo de estadia na empresa**

Tempo de Estadia	Frequência	Porcentagem
Até 1 ano	5	100
De 1 a 3 anos	0	0
De 4 a 5 anos	0	0
Mais de 5 anos	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>



**Figura 4.8 - Percentual de funcionários (Pessoas com Deficiência) por tempo de estadia na empresa**

A análise das tabelas com relação ao tempo de estadia na empresa evidencia que os gestores de Recursos Humanos possuem um tempo estável dentro da empresa, sendo que 2 (dois) deles possuem mais de 5 (cinco) anos de empresa. Já com relação aos colaboradores com deficiência, todos possuem menos de 1 (um) ano de empresa. Durante as entrevistas, constatou-se que todos entraram no mesmo período na empresa, tendo todos 5 (cinco) meses na função.

Em relação ao tipo de deficiência, constatou-se que em 80% (oitenta por cento) dos entrevistados a deficiência era de nascença; já em 20% (vinte por cento) dos entrevistados, a deficiência foi adquirida ao longo da vida. Quanto ao tipo de deficiência, constatou-se que em 80% (oitenta por cento) dos entrevistados possuíam alguma deficiência nos membros superiores e 20% (vinte por cento) dos entrevistados possuíam alguma deficiência nos 2 (dois) membros, tanto inferiores e superiores. Portanto, todos entrevistados possuíam uma deficiência física.

#### **4.2 Definição de critérios para análise dos dados**

A definição de critérios para a análise dos dados está relacionada tanto com a análise do discurso e análise do conteúdo já citados anteriormente.

A identificação dos critérios foi realizada com base nas leituras das transcrições das entrevistas, nas quais foram identificados os aspectos mais citados e mais importantes e também o não dito, aspectos inconscientes, durante as mesmas.

Os critérios com relação aos gestores de Recursos Humanos foram:

- Lei impositiva.
- Restrição quanto a alguma deficiência.
- Capacitação das pessoas com deficiência.
- Resistência da empresa na contratação: preconceito.
- Programa de diversidade.

Os critérios estabelecidos aos colaboradores com deficiência foram:

- Gratidão.
- Especificação com relação à deficiência.
- Trabalho como fonte de sentido para a vida.
- Preconceito.
- Valorização/Auto-estima.
- Limite do Corpo.
- Lei das cotas para deficientes.
- Capacitação.

#### **4.3 O discurso organizacional em pessoas com deficiência**

A partir da análise das entrevistas com os gestores de Recursos Humanos, estabeleceram-se alguns critérios de análise como: lei impositiva; restrição quanto a alguma deficiência; capacitação das pessoas com deficiência; resistência da empresa na contratação; preconceito, e programa de diversidade.

Com relação à importância da Lei das cotas para deficientes, os gestores de Recursos Humanos a vêem como impositiva, pois, segundo estes, o governo obriga a contratação mas não prepara as pessoas com deficiência para a entrada no mercado de trabalho. Um dos gestores chega a relatar que já contratavam pessoas com deficiência antes da Lei, mas não na quantidade que hoje eles são obrigados, sendo que a referida obrigatoriedade é uma armadilha em relação às pessoas com deficiência, pois existem casos de aproveitamento deste “bom” momento do mercado para fazerem barganha com as empresas.

Seguem exemplos de relatos :

*(...) basicamente a lei ela não funciona, porque eu acho que tem que vim (sic) da educação deles, não adianta eu exigir eu preciso de tantos colaboradores PNEs. (...) eu vejo que educação isso é básico, ainda mais pra entrar no mercado de trabalho e não é algo que dependa só da gente, muitas vezes a empresa esta disposta a contratar, mas a gente não encontra gente qualificada e como é que a gente consegue cumprir essa cota? Que é muito alta e a exigência é altíssima. (GRH1)*

*(...) o mercado está muito bom pra eles, então eles querem salários altíssimos. Né? Então eu vejo assim que (...) eles querem as coisas muito fácil, né? Tem a questão da cultura brasileira de querer as coisas muito fácil. (GRH1)*

O que está implícito neste discurso é que os gestores de Recursos Humanos atribuem a falta de qualificação das pessoas com deficiência como principal dificuldade de conseguir cumprir com as cotas apenas aos órgãos do governo, deixando de tomar para a empresa a responsabilidade de investir na capacitação de seus colaboradores.

Outro aspecto importante neste discurso está no entendimento de que o mercado 'está bom' para as pessoas com deficiência e que estes acabam por se aproveitar disso, o que acaba por mostrar uma forma preconceituosa com relação à contratação/inclusão das pessoas com deficiência nas organizações, pois, na verdade, esta Lei vem como auxílio às políticas afirmativas de reconhecimento das minorias e seus direitos, que é uma medida reparatória dos danos sofridos no passado, no qual as pessoas com deficiência eram vistas como incapazes e ficavam apenas sob os olhares assistencialistas, sem sua real inclusão na sociedade através, por exemplo, das questões concernentes ao trabalho.

Com relação à restrição a alguma deficiência, os gestores dizem que não tem nenhuma restrição, mas no caso desta empresa em que eles têm contratado operadores de *telemarketing*, não podem ser nem surdos, nem mudos, porque o trabalho é basicamente ao telefone; citam ainda a restrição a cadeirantes. No entanto, não se pode entender o porque desta restrição, já que para atender telefone não é necessário usar as pernas, sendo um preconceito da empresa, tendo como hipótese a dificuldade de locomoção que esta deficiência possui, já que no referido cargo eles tem tempo controlado para ir ao banheiro e tempo de intervalo, o que poderia afetar no desempenho da empresa.

Tal fato encontra-se evidenciado nos seguintes relatos:

*Nós temos restrições quanto à surdez e cadeirante, mas isso vai depender do cargo, mas o foco é que eles precisam ser independentes, porque tem lugares que não se dá porque o acesso é difícil. (GRH1)*

*Não é bem uma restrição, mas, por exemplo, no telemarketing não podemos colocar uma pessoa surda, aí depende muito do cargo e quando é para algum cliente depende do que ele pede. (GRH2)*

Nestes relatos, encontram-se a questão das empresas quererem uma deficiência imperceptível que também está atrelada a uma das nossas categorias de análise, que é o preconceito. Os gestores dizem que existem deficiências que são imperceptíveis, e existem muitas empresas que buscam isso. Na organização em análise, quando perguntado se alguém da alta gerência tinha alguma deficiência, foi respondido que havia um gerente de loja com uma parte do dedo amputado.

Ligado a este tema, existe também a questão da resistência da empresa em contratar pessoas com deficiência. Todos os gestores relatam que foi muito difícil no início a inserção e aceitação por parte dos departamentos em contratar pessoas com deficiência.

Desta forma, itens como deficiência imperceptível, preconceito e resistência estão interligados entre si na contratação e inclusão das pessoas com deficiência na empresa analisada.

Conforme uma das entrevistadas,

*(...) as pessoas, elas precisam de sensibilizar e, antes, a gente tinha um preconceito muito grande. Não vou dizer que esse preconceito não existe, ainda existe, mas as pessoas pensam muito mais, e antes eles achavam que pelas pessoas terem a deficiência não dariam conta de nada e hoje nós já temos pessoas que já contratam que querem mais estagiários com deficiência e eu acho que isso é um ganho mais até social pra empresa. (GRH2)*

Já outra gestora tem o seguinte discurso:

*Eles têm essa resistência porque eles acham que eles não vão produzir. É um preconceito mesmo, porque não chegam nem entrevistar a pessoa. Tem uns que são considerados PNE e a deficiência é imperceptível; então essa questão deles serem tratados como coitadinhos não pode existir, nem da parte deles nem da parte do gestor, mas muitos deles se vêem como coitadinhos e o preconceito muitas vezes vem dos próprios Pnes. (GRH1)*

Este discurso é diferente do citado anteriormente, que dá maior importância à sensibilização das pessoas da organização, este relato ainda transfere para a própria pessoa deficiente o preconceito com relação a si mesmo, e retoma a parte da deficiência imperceptível e a resistência das pessoas da empresa em acharem que as pessoas com deficiência não irão conseguir cumprir com suas tarefas laborais.

Isso se deve à competitividade do mundo corporativo que busca a eficiência e o defeito zero pelas políticas de qualidade total; portanto, os colaboradores têm resistência em ter pessoas com deficiência em sua equipe achando que estas irão impactar todo desempenho desta.

No entanto, não verificam que é necessário dar condições de trabalho para as pessoas com deficiência tanto ergonômicas quanto psicológicas, investir em equipamentos e adaptações necessárias para locomoção como, por exemplo, telas maiores de computador. Isto, a empresa pesquisada vem realizando, como pode ser observado na seguinte fala:

*Pouquíssimas (Adaptações), né? Porque a gente já faz seleção e faz com que essa pessoa atenda a gente, no caso de (...), qual a adaptação que a gente já faz nesse sentido, como por exemplo, deficiente visual, a gente amplia a tela, compra uma tela maior, coloca o programa que eles precisam com definição maior; e a questão do cadeirante, que o ambiente precisa ser adaptado, foi uma adaptação que a gente fez, porque as salas anteriores não tinham adaptação e as salas que abriam posteriormente já tem essa adaptação, né?! (GRH1)*

Neste discurso podemos observar que a empresa faz algumas adaptações, mas fica implícito que a adaptação ao método de trabalho é vem da pessoa com deficiência a esta organização isto é verificado na seguinte fala: “(...) a gente já faz seleção e faz com que essa pessoa atenda a gente (...) (GRH1)”. Isso demonstra que a sociedade visa o “concerto”/adaptação das pessoas com deficiência à comunidade e não a sua real inclusão através de acessos diferenciados com relação ao transporte, às vias públicas, saúde, educação e mercado de trabalho, como foi relatado no referencial teórico desta pesquisa.

No aspecto da capacitação, todos os gestores deixam explícito a falta de conhecimento e capacitação das pessoas com deficiência, sendo esta uma das maiores dificuldades para a contratação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. O que as empresas argumentam é que o governo exige a contratação, e quando não a fazem, gera-se a aplicação de multas caso não se cumpra a exigência. No entanto, não prepara esses profissionais para entrarem no mercado de trabalho.

A seguir, têm-se o relato das 3 (três) gestoras de Recursos Humanos sobre o tema que exemplifica o que foi dito acima:

*Dificuldade em encontrar profissionais CA-PA-CI-TA-DOS, qualificados, né?! Interessados, né?! Que muitos não têm interesse, o mercado esta muito bom pra eles, então eles querem salários altíssimos, né?! Então eu vejo assim que (...) eles querem as coisas muito fácil, né?! Tem a questão da*



*cultura brasileira de querer as coisas muito fácil e pra eles também não é, então a dificuldade realmente é de encontrar profissional qualificado, né?! Que eles (...) normalmente o português deles não é bom, eles não tem conhecimento de informática, os que têm não querem a vaga de atendente de telemarketing, né?! ( GRH1)*

A gestora número 2 (dois) everedou o seguinte discurso:

*Bom, temos algumas dificuldades porque eles não tem muita qualificação, isso também por causa da dificuldade que enfrentam para ter qualificação. Eles muitas vezes não tem nenhum curso, não terminaram segundo grau, fica muito difícil, acho que essa é a principal dificuldade, depois vem a preparação de toda a empresa na área que a pessoa vai atuar, porque algumas áreas tem resistência e no começo foi muito difícil. (GRH2)*

Por fim, têm-se o discurso da terceira gestora:

*Falta de especialização (dificuldades) (...) falta de conhecimento técnico, assim de uma forma mais geral. (GRH3)*

A partir deste discurso, fica evidenciado a atribuição da responsabilidade pela educação à própria pessoa com deficiência e também ao governo.

Deste modo, com relação a um programa de diversidade dentro da empresa pesquisada, os gestores foram enfáticos ao dizer que não existe na empresa um programa de diversidade. Existe sim, um programa de inclusão chamado Pró-Jovem, mas não é específico de pessoas com deficiência e confirmam que precisam ainda estruturar melhor o seu processo de inclusão de pessoas com deficiência na empresa.

Tal fato é demonstrado no seguinte relato:

*Não existe, mas normalmente a gente faz um contato inicial pra gente conseguir as vagas, então nesse primeiro contato a gente faz uma dessensibilização, mas realmente nós temos que preparar um programa mais estruturado, que hoje a gente ainda não tem. (GRH1)*

Com relação a essa última categoria de análise, a diversidade dentro da organização, como dito anteriormente, a empresa ainda não possui um programa de diversidade dentro da empresa e, para que isso se estruture, é necessário envolver toda a organização desde os gestores de Recursos Humanos, passando pela diretoria da empresa e até os agentes localizados no chão de fábrica.

No entanto, na referida empresa, as pessoas não recebem um treinamento específico sobre a importância da diversidade dentro da mesma, nem de como se preparar para receber as pessoas com deficiência de maneira adequada e sem preconceitos. Tal fato pode ser percebido nos relatos das três gestoras:

*Há o treinamento para as pessoas de telemarketing; o dos estudante, eles ficam com a gente seis meses e o RH dá todo o apoio no processo de adaptação deles, né?! E o outro é o acompanhamento durante o treinamento (telemarketing); depois que ele é inserido no departamento ele é tratado como todos são tratados. (GRH1)*

*Há o treinamento de telemarketing e quando eles entram na empresa tem todo o processo de adaptação e acompanhamos isso, mas depois eles andam com suas próprias pernas, são como todos os outros e participam dos treinamentos que todos os colaboradores da empresa fazem. (GRH2)*

*Sim, nós temos acompanhamento, nós temos a supervisão, que uma pessoa acompanha essa equipe, a gente fez alguns treinamentos para que eles tenham mais, saibam mais as formas de tratamento, como o cliente deve ser tratado e a gente dá os treinamentos de uma forma geral, a gente trata a deficiência dele no momento da entrada, conforme a necessidade, por exemplo, ele tem uma dificuldade de digitação, aí ele vai fazer um treinamento disso, ou seja, podemos fazer o treinamento dele ou através do e-learning ou da sala de aula mesmo, nós fizemos já também uma parceria de oferecer os treinamentos junto com o RH corporativo de tele atendimento, português e a gente contrata as pessoas que forem aprovadas desse treinamento que podem ser alocadas para os clientes e quando eles estão internos a gente já fez treinamento para que ele consiga trabalhar na operação e depois disso ele é avaliado, todos os colaboradores nosso são avaliados por desempenho mensal e depois disso a gente verifica a dificuldade e conforme a demanda a gente faz os treinamentos as dificuldades deles assim são trabalhadas como a de todos nossos outros colaboradores, é o programa de treinamento que a gente tem global, ele não é específico. (GRH3)*

A gestora responsável pelo último relato exposto anteriormente ressalta, em relação a treinamentos para receber as pessoas com deficiência: “(...) a gente já treinou a supervisão e a nossa pessoa do RH que dá os treinamentos.” (GRH3)

Em tal relato, a gestora atenta ao fato de que treinou o pessoal responsável pela supervisão, mas e as demais pessoas da equipe?

Deste modo, verifica-se que na empresa pesquisada os treinamentos são focados em aspectos técnicos do trabalho e não em um programa de sensibilização e orientação tanto para as pessoas com deficiência como para os demais colaboradores. Na inexistência de um

treinamento específico, transfere-se o fato em questão para a forma de tratamento dentro da empresa, no qual as gestoras afirmam que não conseguem diferenciar.

*Eu não consigo diferenciar, entende? Mas a gente aqui, a gente não consegue diferenciar, porque nós não vemos assim, que ele é um portador de necessidades especiais e ele precisa de um tratamento especial. Não é isso. Ele é deficiente, mas ele consegue executar todas as suas atividades aqui. Ele está dentro de uma área que ele pode atender perfeitamente, o ambiente de trabalho esta pronto para recepcioná-lo. Então, pra gente não tem uma diferenciação, não no nosso departamento. (GRH3)*

Neste discurso, há a presença do “não dito”, ou seja, uma ambivalência, pois essa não diferenciação pode esconder que as pessoas com deficiência contratadas são “encaixadas” na empresa, como se todas as pessoas fossem formatadas naquele padrão. No entanto, nos programas de diversidade, o que se valoriza é o oposto disso, ou seja, mostra-se a diferença entre todos os indivíduos e a aprendizagem que se dá em conviver e respeitar as diferenças.

Encerra-se, desta forma, a análise do discurso dos gestores de Recursos Humanos com relação à contratação/inclusão das pessoas com deficiência dentro da organização.

A seguir, será evidenciado a análise da percepção das pessoas com deficiência com relação a inclusão dentro das empresas.

#### **4.4 A visão do discurso pelas pessoas com deficiência**

A partir da entrevista com as pessoas com deficiência, foram estabelecidos os seguintes critérios de análise: gratidão, especificação com relação à deficiência, trabalho como fonte de sentido para a vida, preconceito, valorização/auto-estima, a Lei das cotas para deficientes, capacitação e limite do corpo.

Foram entrevistados 5 (cinco) colaboradores com deficiência, devidamente identificados como: C1, C2, C3, C4, e C5, que significam colaborador 1 (um), 2 (dois), 3 (três), 4 (quatro) e 5 (cinco).

O primeiro aspecto analisado foi com relação à gratidão das pessoas com deficiência em relação a empresa que trabalham. Tal análise se deve ao fato da oportunidade dada pela empresa a estes indivíduos. Os mesmos sentem que a organização investiu neles e, por isso, devem dar o melhor de si, já que enfrentaram muitas dificuldades para conseguir entrar no mercado de trabalho, ultrapassando até seus limites em nome dessa gratidão. No seguinte relato, percebe-se tal discurso:

*(...) eu acho assim (...) o que eu posso fazer eu dou o melhor de mim, por mais que eu esteja cansada, porque a empresa está investindo na gente. Então, eu tenho que dar o retorno, fazer o melhor para a empresa, e isso traz o benefício pra ela. (C3)*

Outra colaboradora diz:

*Bom, uma coisa que eu acho interessante aqui na empresa (...) é que ela dá pra gente a saúde, né?! E não cobra por isso, o plano de saúde. A minha função como tele-atendimento é assim, um serviço muito gostoso de fazer, muito leve (...) E o salário da categoria a gente recebe o vale alimentação (...) a gente trabalha cinco horas corridas, é um horário muito interessante, assim eu, como dona de casa, né, tive que me adaptar a esse horário, mas eu tô gostando agora, apesar de ter pedido pra mudar pra manhã, porque aqui eu saio nove horas, mas, assim, tudo a gente vai se adaptando, né (...) (C4)*

Neste discurso, mostra-se evidente a relação de gratidão da pessoa com deficiência com a empresa, que parece lhe fazer um favor ao empregá-la em seus quadros funcionais dando-lhes benefícios como convênio médico, vale-transporte e alimentação, o que na verdade, é fato obrigatório. Acaba por existir uma relação perversa que vincula o colaborador com deficiência, que procura dar o melhor dele, mesmo que esteja cansado, ultrapassando o limite de seu corpo, ocasionando o aparecimento de doenças psicossomáticas.

Durante as entrevistas, ficou explícita a relação de gratidão pelo fato da empresa tê-los contratados e pelo treinamento oferecido, treinamento de 1 (um) mês de *telemarketing* para todos, pois todas as pessoas com deficiência assumiram este mesmo cargo dentro da empresa no mesmo período, sendo ao todo 16 (dezesesseis) pessoas contratadas.

No entanto, o que está implícito por parte da empresa é que a mesma treina esses colaboradores por mais tempo, pois estes chegam para o mercado sem preparo, fato citado pelos gestores anteriormente, possuindo pouco conhecimento sobre a própria língua portuguesa, sobre informática etc. Logo, tal treinamento não visa investimento no colaborador, e sim na busca pela efetividade da organização. As atividades do contratado devem ser relacionadas aos objetivos da empresa, ou seja, este deve ser parte dela, no qual um indivíduo contratado é levado a vestir a camisa da organização onde trabalha sendo que o contratado deve ser grato à organização pela oportunidade apresentada. Perversamente, ocorre o fato de que, se tal indivíduo não aceita trabalhar naquela empresa, após todo um treinamento e demais etapas vencidas, há um enorme contingente de desempregados que irão aceitar serem moldados pela empresa em questão.

Por esse investimento e pela oportunidade de trabalho, principalmente no caso desta pesquisa de pessoas com deficiência, a gratidão à empresa é evidente em todos os entrevistados, que são seduzidos pela organização.

Segundo Freitas (2000 *apud* SIQUEIRA, 2006, p.78):

A empresa seduz aquele que se deixa seduzir e tenta fazer com que o indivíduo esteja sempre envolvido em um processo de melhoria contínua, inovando e fazendo com que a organização esteja sempre satisfeita com ele. A empresa alimenta continuamente os desejos do indivíduo, inclusive o de fazer parte de um projeto grandioso, de uma empresa grandiosa, o que é algo extremamente sedutor para o indivíduo, que deseja encontrar a si mesmo no outro.

Esse processo de busca de melhoria contínua também é um dos assuntos relevantes dos discursos das pessoas com deficiência. Todos acentuam questões concernentes à competitividade evidente no mercado de trabalho bem como das exigências das empresas por capacitação e, ainda, da dificuldade que encontra para conseguir emprego devido a referida exigência do mercado.

Desta forma, têm-se como outra categoria de análise o limite de corpo, que tem relação com as práticas de gestão da atualidade, buscando alta produtividade em tempo mínimo e com redução de funcionários, sempre se buscando eliminar custos. Devido a isso, as pessoas prolongam sua jornada de trabalho, ultrapassando o limite do corpo e da mente.

Com relação a essa categoria, expressa-se, a seguir, os relatos dos colaboradores entrevistados:

*(...) Em questão da minha deficiência nas mãos, minha limitação era na digitação, porque tudo pede uma boa digitação e isso me dava um pouco de medo porque eu não sei digitar rápido, eu tenho um limite. Então, eu não vou, e se eu não superar esse limite eles não vão me aceitar (...) Meu medo era me pedirem coisas que me excedessem, como na digitação (...) (C3)*

No entanto, a questão do limite para as pessoas com deficiência tem uma esfera maior de sofrimento, pois, suas limitações devem ser respeitadas e o trabalho ser condizente com seu ritmo. Outra colaboradora relata que não conseguiu uma ascensão profissional em outra empresa que trabalhava por não digitar rápido e com isso a pessoa sente-se inferiorizada com relação aos outros colaboradores.

Deste modo, mostra-se como categoria de análise do discurso das pessoas com deficiência a questão da capacitação. Seguem, como exemplo, os seguintes relatos:

*(...) Acho que as empresas deveria mais profissionalizar mais as pessoas deficientes, qualificar, porque ela exige muita qualificação, e se ela qualificar a pessoa deficiente ela ia ter mais lucro. (C1)*

Outra colaboradora diz o seguinte:

*(...) teve uma época que eles estavam pegando só pessoas que tinham segundo grau completo pras empresas, né?! Eu tenho, e o que que (sic) acontece, né?! Tem pessoas lá que não tem o segundo grau, que não tem curso nenhum, né?! E com certeza eu acho que seria, eu acho que teria que ter assim uma ajuda pra que essas pessoas pudessem fazer cursos, né?! Poder também fazer uma faculdade, porque isso ajuda, né?! A pessoa entrar no mercado de trabalho, porque muitas empresas não querem, muita gente lá tá sem trabalhar porque não tem o segundo grau, então eu acho que teria que ter essa ajuda, teria que ter essa ajuda, porque se a pessoa tá desempregada, como é que ela vai pagar um curso? Não tem como e, deficiente, pior ainda. Porque não é toda pessoa que te dá assim um emprego (...) (C2)*

Acima expressou-se a dificuldade de capacitação. Mostra-se implícito o preconceito das empresas em contratar, porque, como dito anteriormente, se as empresas não derem oportunidade não tem como a pessoa se capacitar.

Outro aspecto importante nesta análise é a especificação da deficiência quando a pessoa vai fazer um processo seletivo, no qual os sujeitos da pesquisa relataram que as empresas querem em seu quadro um deficiente “leve”, ou seja, uma deficiência imperceptível.

A seguir, têm-se relato sobre essa questão:

*(...) Olha, com a convivência que eu tenho, né, com meus amigos deficientes, assim, desde que tô trabalhando e tenho contato com meus amigos que não estão trabalhando é a exigência, a empresa, eles querem um deficiente físico leve, então já um cadeirante eles não aceitam, tá faltando um braço ou uma perna não é físico leve, igual telemarketing mesmo, a perna da pessoa não vai fazer diferença pra conversar, né?! Então eu acho que isso é sacanagem (...) porque as empresas não dá oportunidade, mesmo que a empresa fosse um trabalho mais simples não dão emprego. Eles querem aquela deficiência que de olhar nem dá pra saber (...) (C3)*

Neste discurso percebe-se que o deficiente sente o preconceito com tal especificação, pois muitas empresas chegam a delimitar o tipo de deficiência que desejam contratar, configurando, assim, prática discriminatória. Chegam a contratar, por exemplo, pessoas que não possuem uma parte do(s) dedo(s), apenas para cumprir a cota e não ser multada por não cumpri-la.

Uma das gestoras relata que tem empresas que contratam pessoas com deficiência, mas que estas só constam na folha de pagamento, não estando incluídos e trabalhando de fato nas empresas.

Outro ponto verificado nas entrevistas dá-se em relação ao sentido do trabalho para a vida das pessoas, em especial, o significado que tem a atividade laboral para as pessoas com deficiência. A seguir, têm-se os discursos que exemplificam tal aspecto:

*(...) por isso que eu digo pra você que o deficiente não pode parar, porque quando ele para, ele começa a se sentir infeliz, ele sempre tem que estar conquistando. Acho que todo mundo é assim, né?! Mas eu acho que, principalmente, para o deficiente, porque tem o negócio assim, né?! Não, tá bom, eu já vim até aqui, não, não tá bom não, eu posso melhorar mais, posso dar um passo maior, né?! E pra isso eu tenho que me capacitar, abrir minha mente, eu tenho que crescer (...)* (C4)

A mesma colaboradora completa o discurso acima da seguinte forma:

*(...) sabe, é uma experiência assim, de vida, interessante, né?! Deixa, assim, marcas profundas, né?! Mas elas vão ficando amenas a partir do momento que a gente encara um trabalho necessário. Um deficiente tem de trabalhar, senão ele fica deprimido, ele adoce, porque aí ele vai se comprimindo, porque, como pessoa, e ainda por causa da deficiência e isso vai colocando ele cada vez mais pra baixo. O deficiente não pode ficar parado, tem que buscar, tem que melhorar sempre (...)* (C4)

Outra colaboradora diz:

*(...) .eu não consigo (...) eu mesma fiquei aqui nove meses sem trabalhar e eu, assim, não agüentava mais ficar em casa, quase entrei em depressão. Trabalhar é muito importante, né?! A gente que é trabalhador ficar desempregado não é fácil (...)* (C2)

Estes discursos mostram a importância do trabalho para a vida das pessoas, sendo este uma fonte de sentido, de identificação dos indivíduos. Por isso, faz-se marco importante a inclusão das pessoas com deficiência para o mercado de trabalho. De modo geral, o

desemprego acarreta algumas enfermidades nas pessoas, tais como: depressão, síndrome do pânico etc. As pessoas, então, sofrem trabalhando por causa da alta competitividade e ritmo de trabalho cada vez mais acelerado, bem como sofrem também com a falta de trabalho, perdendo sua fonte de identificação e sentido para a vida.

Assim, segundo Enriquez (1997 *apud* SIQUEIRA, 2006, p.37):

“A vida das pessoas são construídas em torno do trabalho e ele pode assumir papel exclusivo para o ser humano, tanto que, a idéia de que o trabalho enobrece o homem está cada dia mais presente em nosso consciente e em nosso inconsciente, excluindo muitas vezes, dimensões importantes da vida do homem, como o lazer, o prazer, ou relegando-as ao segundo plano.”

Sendo assim, quando a pessoa perde o emprego ou se aposenta, ela pode passar a vivenciar um estado depressivo, chegando até mesmo, em casos mais extremo, ao suicídio, pois sentem que sua vida não tem mais valor sem emprego.

Outro ponto abordado que engloba todos os fatores é a questão do preconceito. Este aspecto encontra-se presente em todos os discursos dos colaboradores e em todos os itens de análise dos entrevistados.

Desta forma, pode-se identificar a presença do preconceito ao se especificar uma deficiência para contratação das pessoas: as pessoas com deficiência são chamadas para entrevistas e os gestores da área de Recursos Humanos geralmente duvidam da capacidade destes indivíduos de conseguirem realizar seu trabalho. Com isso, o preconceito acarreta um grande sofrimento nas pessoas com deficiência, que se sentem desvalorizadas e discriminadas ao passarem por algumas situações delicadas em seu cotidiano, não somente no ambiente laboral mas na vida social em geral.

Ainda em relação ao preconceito, têm-se os seguintes relatos dos colaboradores entrevistados:

*(...) em São Paulo mesmo, quando eu ia tentar arrumar emprego e lá, assim, em que as lojas olham muito aparência, né, eu deixei o currículo, era chamada, aí quando, assim, e na hora da entrevista que eles observavam a forma como eu ando, né, então eu percebia que mudava totalmente. Aí eu já sabia que não ia ser chamada, aí pessoa dava desculpa e pedia para aguardar, aí esquece, né?! (C2)*

*(...) porque, assim, eu sofri bastante com preconceito, né?! Porque eu tive muitas dificuldades, isso quando eu retornei à sociedade no ônibus, no caminhar, no olhar das pessoas, porque eu fiquei com problema no membro esquerdo da perna e no braço, né?! (...) infelizmente tem alguns lugares que*



*não existe essa liberdade que nós temos aqui, eu já recebi alguns preconceitos de certas pessoas, né?! Em outras empresas que eu trabalhei por eu ser e fazer (...) uma, por exemplo, um cargo assim, que ia melhorar minha posição, eu não pude assumir por causa do meu problema, eles queriam uma pessoa que fosse mais, assim, rápida (...) (C4)*

E por fim, têm-se o seguinte discurso:

*(...) assim, acho que as pessoas duvidar de você, achar que você não é capaz, eu lembro que numa empresa tava pegando uma oportunidade, né, de pessoas com deficiência, aí, aí, eu lembro que eu fixei e no outro dia eu já tinha que começar a trabalhar, aí eu cheguei lá no (...) e tem um fiscal, tem os encarregados e tem os fiscais e o fiscal falou: Será que você dá conta do serviço? (...) é a capacidade, né?! As pessoas olham assim e falam que a gente não tem capacidade, só com o tempo mesmo pra você provar que você é capaz (...) (C5)*

Nestes discursos, mostra-se evidente que a questão do preconceito está bastante presente na hora de entrevistas de emprego e na sociedade de modo geral, que valoriza o sujeito independente, ativo, autônomo, não olhando para a dificuldade que o outro enfrenta. Numa das entrevistas, têm-se a seguinte questão:

*(...) e é estranho, é difícil você olhar para uma pessoa que não tem um braço, uma perna ou que anda de arrastando, e quando você começa a conhecer é admirável (...) (C3)*

Com os referidos relatos, percebe-se que as empresas ainda necessitam conhecer muito mais sobre as pessoas com deficiência para saírem dessa postura preconceituosa e respeitar, de fato, a diversidade dentro das organizações, sejam de pessoas com deficiência, pessoas negras e gays, pois todos juntos têm muito a contribuir para a efetividade organizacional.

Um outro aspecto analisado neste estudo é a relação da opinião das pessoas com deficiência sobre a Lei das cotas para a contratação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. A seguir, mostram-se os relatos sobre esta análise.

*(...) não tive dificuldade não, porque quando eu fui entrar no trabalho já tinha essa Lei, então era obrigado que todas pessoas com problemas especiais tinha que ter 5% nas empresas. Aí já encaixei na empresa, aí não tive nenhum problema e agora quero fazer faculdade. (...) Eu acho uma Lei muito importante, né?! Uma garantia que as pessoas deficientes têm, e se não tivesse essa Lei, como é que a gente ia trabalhar essa obrigação? Assim, se não tivesse essa Lei, a empresa ela é obrigada, né?! Antigamente*

*não tinha, a Lei já é mais rígida, foi uma batalha muito importante que a gente conquistou uma conquista (...)* (C1)

Outro sujeito da pesquisa avalia que:

*(...) Olha antes, a antes, antes (sic) de eu saber, eu achava assim, um certo preconceito, porque não é porque a gente é deficiente que a gente não é capaz, apesar das dificuldades. Depois que eu fui procurar emprego, que eu precisei e vi que essa deficiência me atrapalhava, aí eu comecei a olhar pelo lado bom. É muito importante, porque igual mesmo lá no local, num local que não vou citar nome e eu fui lá e disseram: Ah! Não o que tem um aleijadinho aqui (...) Então isso da Lei eu acho que ajuda, além de entrar no mercado de trabalho, ajuda as pessoas conhecerem os deficientes e a respeitar (...)* (C3)

A análise destes discursos com relação à Lei torna-se fonte de ambivalência pois, também mostra-se uma fonte de sofrimento para as pessoas com deficiência, pois estes sabem que foram contratados apenas por causa da Lei. De modo geral, eles têm muito prazer por estarem trabalhando e reconhecem a importância desta Lei para estarem empregados. Como visto anteriormente, o trabalho é uma fonte de identificação e sentido para o homem.

Ainda conforme os relatos anteriores, a Lei também é vista como um recurso assistencialista, pois, como disse um dos entrevistados, é importante dar oportunidade, independente de ser deficiente ou não, porque não contratar uma pessoa por causa de uma deficiência é uma prática discriminatória que deve ser abolida.

No entanto, enquanto as empresas sofrerem com a falta de conhecimento necessário sobre a capacidade laboral das pessoas com deficiência, não buscando realizar a inclusão das mesmas dentro de seus quadros, será necessária a utilização da referida Lei, pois, sem esta, torna-se muito difícil para estas pessoas conseguirem emprego. A Lei mostra-se, portanto, uma política afirmativa pelos danos sofridos no passado, como a discriminação que ainda se faz muito presente nas empresas.

Por fim, a última categoria de análise é a valorização/auto-estima das pessoas com deficiência, quando inseridas no mercado de trabalho e na sociedade em geral, quando se sentem que são respeitadas e valorizadas nas suas diferenças e dificuldades.

A partir disso, seguem os relatos relacionados com o aspecto supracitado:

*(...) Eu acho que pra nós a auto-estima, assim, que você se sente capaz, se sente mais valorizado (...)* (C2)

*(...) Eu penso assim, que a partir do momento que você é visto e você sente que você tem valor, a pessoa acaba se dedicando. Eu mesma me dedico o máximo que posso, porque eu gosto do que faço, assim, quando a gente vê que tem valor, a gente quer melhorar sempre (...)* (C3)

As questões apontadas pelos entrevistados são corroboradas com a seguinte colocação:

“A satisfação que sentimos ao sermos admitidos em uma empresa não vem só do salário ou da pertinência social que o trabalho confere; a alegria vem do reconhecimento de que somos necessários, caso contrário não teríamos sido admitidos. É isso que importa na nossa contabilidade emocional (...).” (DURAND, 2000, p.15).

A partir destes discursos, verifica-se a importância de se sentir útil e valorizado em âmbito social, pois as pessoas com deficiência não podem ser segregadas da vida em sociedade. Tal convívio é fundamental para que se tenham condições e acesso à saúde, à educação e ao mercado de trabalho.

#### **4.5 Comparação entre o discurso dos gestores de recursos humanos e o das pessoas com deficiência**

Após a análise dos dois grupos entrevistados, gestores de Recursos Humanos e pessoas com deficiência, realizou-se a comparação entre ambos, com o propósito de verificar as contradições e similaridades entre o discurso e a prática dos gestores com relação a inclusão de pessoas com deficiência e a percepção destas com relação a este discurso.

Primeiramente, analisou-se sobre a existência da Lei das cotas junto aos grupos entrevistados. Para os gestores de Recursos Humanos, a Lei é impositiva, pois, segundo estes, eles já contratavam pessoas com deficiência na empresa, mas a Lei tem um percentual alto que é difícil de cumprir, isso devido à falta de qualificação/capacitação que as pessoas com deficiência geralmente apresentam. Já as pessoas com deficiência consideram a Lei uma conquista importante, pois somente através desta é que começaram a ter acesso ao mercado de trabalho, mas também acham que as empresas deveriam dar mais oportunidades independente de serem pessoas com deficiência ou não, e não é isso que ocorre.

Com isso, pode-se verificar que as empresas acham alto o percentual expresso na Lei. Estas até contratavam pessoas com deficiência, mas era um número inexpressivo. E ainda, as pessoas com deficiência sabem que só estão sendo contratadas por causa desta Lei.

Os gestores acham que as pessoas com deficiência vivem um bom momento no mercado e que se utilizam disso para fazer barganha com as empresas e que querem as coisas muito fáceis. Os discursos mostram implicitamente tal conceito, pois, em verdade, não é uma questão de ser um bom momento ou não, mas sim em dar realmente oportunidade às pessoas com deficiência, que outrora e ainda hoje são discriminadas, dificultando sua entrada no mercado de trabalho. Pensa-se que estas pessoas querem ganhar mais e ir para outra empresa. Tal aspecto faz parte do mundo competitivo no qual se vive atualmente, além de ser um direito de todos sair de uma empresa e ir para outra que pague um salário melhor.

Com relação à capacitação tanto os gestores de Recursos Humanos quanto das pessoas com deficiência, ambos concordam que falta capacitação para estes últimos, e que muitos não tem nem o Ensino Médio completo. As pessoas com deficiência reclamam que a exigência das empresas é alta e que tanto estas quanto o governo deveriam investir em qualificação. Em contrapartida, as empresas culpam o governo de exigir a contratação e não dar a qualificação necessária para as pessoas com deficiência.

Outro ponto de análise é em relação à restrição de uma deficiência na hora da contratação. Na empresa pesquisada, eles possuem restrição quanto à surdez, pessoas mudas e cadeirantes, pois as vagas são para operadores de *telemarketing*. No entanto, com relação aos cadeirantes, não dá para entender o motivo da restrição, pois nada impede estes de assumirem a respectiva vaga. Já com relação às outras restrições, a empresa poderia dar oportunidades para outras áreas em que eles pudessem atuar. Com isso, as pessoas com deficiência questionam essas restrições, que evidenciam uma prática discriminatória.

Os gestores relatam que o preconceito ainda existe dentro da empresa, mas que com a entrada de mais pessoas com deficiência, tal aspecto já começa a ser melhor trabalhado. No entanto, falam que em algumas situações, eles mesmo se fazem de ‘coitadinhos’, e que em alguns departamentos a equipe têm resistência de ter em seus quadros pessoas com deficiência por medo destes impactarem nos resultados da equipe em questão e, conseqüentemente, da pessoa com deficiência não conseguir realizar suas atividades.

As pessoas com deficiência percebem o preconceito no olhar das pessoas, na hora de entrevistas de emprego e na vida em sociedade, e sentem-se orgulhosos de vencerem as barreiras que a deficiência impõe. Com isso, passam a valorizar-se pelo fato de estarem trabalhando e vêem nesta entrada no mercado de trabalho uma oportunidade para que a sociedade em geral conheça e aprenda a conviver com as pessoas com deficiência,

respeitando e valorizando as limitações que cada um possui, ou seja, valorizar as diferenças existentes em todas as pessoas.

Por isso, mostra-ser necessário dar plenas condições de trabalho para as pessoas com deficiência, investindo nas adaptações, não sonhando informações e preparando as pessoas já atuantes na empresa para receber de modo adequado as pessoas com deficiência. Na empresa pesquisada, há algumas adaptações que foram feitas na construção do prédio, mas a adaptação ao método de trabalho é gerada pela própria pessoa com deficiência e não pela organização.

Assim, na empresa pesquisada ainda não há um programa visando diversidade e preparos adequados das pessoas da empresa para receber as pessoas com deficiência; não existe também nenhum treinamento específico sobre tal aspecto, pois, para eles, não há diferenças. Nas palavras dos gestores, quando as pessoas com deficiência entram na organização, “*elas andam com suas próprias pernas*”, e se não produzirem, pois são avaliadas mensalmente, são mandados embora como qualquer outro colaborador.

Para que as pessoas com deficiência possam ter um bom desempenho, a empresa precisa investir um período maior de tempo de treinamento, pois, segundo os gestores, elas chegam na empresa despreparadas para o mercado de trabalho e por isso investem mais dinheiro nestes, aumentando os custos da empresa com tal preparo.

Por fim, tal investimento nas pessoas com deficiência cria uma relação de gratidão com a empresa. Afinal, estão investindo nestes e querem dar o melhor deles para recompensar, mesmo que precisem ultrapassar seus limites. No entanto, este investimento não vem de graça, por a empresa ser ‘boazinha’, mas sim porque elas tem a obrigatoriedade de contratar as pessoas com deficiência e, por isso, precisam investir nelas, já que chegam sem preparo para entrarem no mercado de trabalho.

## 5. CONCLUSÃO

Após o cumprimento das etapas propostas, percebeu-se a confirmação de pontos pré-estabelecidos como: restrições de algumas deficiências e preferência de alguns tipos de deficiência para contratação, o preparo do ambiente de trabalho tanto ergonômico quanto dos funcionários da respectiva empresa e a contratação de pessoas com deficiência devido a obrigatoriedade da Lei. Também verificaram-se, ainda, outros pontos surgidos ao longo da pesquisa: capacitação, limites de corpo, gratidão e sentido do trabalho.

Com relação aos cargos ocupados da empresa pesquisada, todas as pessoas com deficiência ocupam a mesma função de operadores de *telemarketing*, fato este que demonstra um preconceito velado por não posicionar tais colaboradores em outras áreas da empresa. Deve-se ressaltar também que a contratação destes indivíduos foram realizadas através de parceria com uma instituição do Distrito Federal.

Identificaram-se preferências com relação à contratação a tipo de deficiência física, tendo restrição quanto às pessoas surdas, mudas e cadeirantes, configurando-se, assim, uma prática discriminatória que não deveria acontecer. Na empresa pesquisada, todas as deficiências são físicas, não tendo nenhum deficiente mental, pois, devido ao cargo ocupado (operador de *telemarketing*) os contratados não poderiam ser surdos ou mudos, mas a contratação poderia ser para outra área em que portadores de outros tipos de deficiência poderiam ser aproveitados.

Desta forma, a inclusão das pessoas com deficiência nesta empresa, em âmbito ergonômico, mostrou-se simpática em relação ao prédio construído para fixação da atividade para o qual estas foram direcionadas. No entanto, ainda faltam algumas adaptações. De modo geral, percebeu-se que a empresa somente contrata colaboradores com deficiência que se adaptam às condições oferecidas pela empresa. Em relação ao preparo dos funcionários da empresa para receber as pessoas com deficiência, não há um clima organizacional de sensibilização ou treinamento visando o preparo dos funcionários já existentes com vistas à recepção dos colaboradores com deficiência, pois não há um programa de diversidade estruturado na referida empresa.

Assim sendo, constatou-se que o discurso e a prática na inclusão das pessoas com deficiência é contraditório, pois na empresa pesquisada as pessoas ocupam apenas um tipo de cargo. De modo geral, as empresas buscam pessoas com deficiência imperceptível, fazendo a contratação destas por ocasião da Lei que regulamenta esta prática. As pessoas contratadas sabem de tal fato e reconhecem que se não fossem pelo advento da Lei, fatalmente estariam desempregadas. A Lei, então, apresenta-se como grande aliada para a inserção destas pessoas no mercado de trabalho.

Assim, percebe-se que as empresas precisam dar condições de trabalho para as pessoas com deficiência, respeitando seus limites, investindo em capacitação profissional, fazendo com que a equipe não sonegue informações e, a partir disso, que todos os colaboradores da empresa possam conhecer realmente sobre a importância e o contexto organizacional das pessoas com deficiência, passando a respeitá-las e valorizá-las, evitando a visão deturpada de responsabilidade social, tão valorizada pelo marketing das organizações.

Em âmbito social, notou-se que o maior obstáculo enfrentado pelos colaboradores com deficiência é, sem dúvida, o preconceito. Portanto, vencer o preconceito é o grande passo para a busca de uma sociedade mais justa e igualitária.

Com relação à capacitação, as empresas atribuem a responsabilidade por este aspecto aos próprios colaboradores com deficiência bem como aos programas de capacitação incentivados pelo governo. Diante do fato, não eximindo a atitude e a vontade da existência da capacitação por parte de colaboradores com deficiência e governo, cabe também à empresa investir na capacitação de seus funcionários, tanto que a empresa pesquisada contratou 16 (dezesesseis) pessoas com deficiência de uma só vez através de parceria realizada com o Instituto Cultural, Educacional e Profissionalizante de Pessoas com Deficiência do Brasil (ICP), onde os referidos colaboradores passaram cerca de 1 (um) mês sob treinamento com vistas a exercerem a atividade solicitada pela empresa contratante.

Mostra-se como fator de extrema importância a parceria de organizações privadas com organizações não-governamentais para a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. No entanto, o que as empresas alegam é que faz-se necessário investir cada vez mais em treinamento junto às pessoas com deficiência e que isso ocasiona a perda de tempo e lucro para a organização.

Por conseguinte, se as empresas passassem a ver essa diferença aplicando um programa de diversidade dentro da organização, buscando trazer para a empresa a valorização da diferença, do respeito mútuo, do conhecimento sobre a limitação de todos dentro da empresa e, conseqüentemente, o sucesso da organização, fatalmente as mesmas empresas sairiam do enfoque assistencialista na contratação de pessoas com deficiência para, deste modo, mostrar-se efetiva a real inclusão destes colaboradores.

Para tal inclusão, faz-se necessário oferecer a oportunidade em si mesma, faz-se necessário que o governo crie políticas de incentivo à qualificação, como descontos em impostos para entidades que patrocinem a qualificação de pessoas com deficiência etc. Se as oportunidades não são criadas, as pessoas com deficiência irão ficar eternamente dependentes de outras pessoas. As pessoas com deficiência devem ter oportunidade para mostrar o que realmente sabem independente de raça, do tipo de deficiência, religião e opção sexual.

Solucionar o problema implica, pois, exigir dos governantes e da própria sociedade um maior exercício de cidadania com a criação de propostas intervencionistas, sejam elas: implementação de maior número de organizações não-governamentais voltadas para as pessoas com deficiência bem como o possível acesso destes indivíduos a estas organizações; apoio psicológico, como atendimento individual e/ou terapia em grupo; oferecimento não-limitado de ferramentas que facilitem a locomoção do deficiente, principalmente àqueles que não dispõem de condições financeiras adequadas; maior quantidade de escolas que proporcionem uma educação especial que acompanhe o desenvolvimento tecnológico vigente (proporcionando recursos adaptativos, tais como Braille, computadores adaptados, entre outros), e assim, preparando o deficiente ao mundo globalizado, o que auxilia no seu processo de (re)inserção no mercado de trabalho.

Esta oportunidade no campo profissional é passível de ser sucedida a partir do momento em que houver parceria do governo e/ou instituições com empregadores, visando maior absorção e oportunidade de qualificação da pessoa com deficiência e bem como incentivos à contratação e, desta forma, sair do assistencialismo incluindo, de fato as pessoas com deficiência na sociedade.

Por essas razões, mostra-se como fator fundamental a realização de novas pesquisas sobre o tema, dado a grande dificuldade do encontro de material bibliográfico para realização deste estudo, bem como a junção de fundamentos que possam justificar os benefícios trazidos à sociedade com a real inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.



## 6. REFERÊNCIAS

BORGES, L.; YAMAMOTO, O. “O mundo do trabalho”. In: BASTOS, A. V. B. et al. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

BRANDÃO, H. **Introdução à análise do discurso**. 7 ed. Campinas: Editora Unicamp, 1998.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 05.set.2007.

\_\_\_\_\_. Ministério do Trabalho e Emprego. **A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**. Disponível em: <[http://www.pr.senai.br/portaleducacional/uploadAddress/Cartilha\\_PcD\\_no\\_Mercado%5B48508%5D.pdf](http://www.pr.senai.br/portaleducacional/uploadAddress/Cartilha_PcD_no_Mercado%5B48508%5D.pdf)>. Acesso em: 06.abr.2008.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 28.set.2007.

CARPENTIERI, N. M. **Diferentes Faces da Educação**: Um Cego num Mundo de Videntes. São Paulo: Arte Ciência, 2001.

CARVALHO-FREITAS; MARQUES, A. L. **A Inserção de Pessoas com Deficiência em Empresas Brasileiras**: uma Dimensão Específica da Diversidade nas Organizações. Trabalho apresentado no ENANPAD 2007.

COHN, A.; MARSIGLIA, R. G. “Processo e Organização do Trabalho”. In: **Uma cosmovisão**: a vida, o homem, o trabalho. São Paulo: Brasiliense, 1992.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 3 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2000.

\_\_\_\_\_. “Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações”. In: CHANLAT, J. F. (Org.). **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. v. I. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1993.

DURAND, M. **Doença Ocupacional** – Psicanálise e relações de trabalho. 1 ed. São Paulo: Escuta, 2000.

FORGHIERI, Y. C. **Psicologia Fenomenológica**: fundamentos, métodos e pesquisas. São Paulo: Pioneira, 1993.

FREITAS, M. E. **Cultura Organizacional**: identidade, sedução e carisma? 2 ed. São Paulo: FGV, 2000.

FUNDAÇÃO HILTON ROCHA. **Ensaio sobre a Problemática da Cegueira** – Intervenção - Recuperação – Reabilitação. Belo Horizonte: Fundação Hilton Rocha, 1987.

GOULART, I. B.; GUIMARÃES, R. F. “Cenários contemporâneos do Mundo do Trabalho”. In: GOULART, I. B. (Org.). **Psicologia Organizacional e do Trabalho** - teoria, pesquisa e temas correlatos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

HANASHIRO, D. M. M.; CARVALHO, S. G. Diversidade Cultural: Panorama Atual e Reflexões para a Realidade Brasileira. **Revista Eletrônica de Administração - REAd.**, v. 11, n. 5, 2005.

LEMOS, J. L. **Apostila: Gestão da Diversidade e Inclusão de Pessoas com Deficiência**. São Paulo: Integração Escola de Negócios, 2007.

LORENTZ, L. N. **A norma da Igualdade e o Trabalho das Pessoas Portadoras de Deficiência**. 1 ed. São Paulo: LTr, 2006.

MANZINI, E. J.; TANAKA, E. D. O. **O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência?** Programa de Pós Graduação em Educação da UNESP – Campus Marília. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-65382005000200008&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-65382005000200008&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 22.ago.2007.

MASINI, E. F. S. **O Perceber e o Relacionar-se do Deficiente Visual** – Orientando Professores Especializados. Brasília: CORDE - Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, 1994.

MINAYO, M. C. de S. *et al.* **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 22 ed. Petrópolis/RJ: Vozes, 2003.

\_\_\_\_\_. **O desafio do conhecimento**: Pesquisa Qualitativa em Saúde. São Paulo: Huciter, 2000.

POCHMANN, M. @ **Trabalho**. 1 ed. São Paulo: Publisher Brasil, 2002.

QUINTÃO, D. T. da R. **Algumas reflexões sobre a pessoa portadora de deficiência e sua relação com o social.** Centro Clínico Instituto Pestana, Canoas/RS. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid?pid+SO102-71822005000100011.&script=sci\\_arttest.](http://www.scielo.br/scielo.php?pid?pid+SO102-71822005000100011.&script=sci_arttest.)>. Acesso em: 18.abr.2007.

RICHARDSON, J. R. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROMITA, A. S. “Direito do Trabalho e a Pessoa Portadora de Deficiência.” In: TEPERINO, M. P. **Comentários à Legislação Federal Aplicável às Pessoas Portadoras de Deficiência.** Rio de Janeiro: Editora Forense, 2001.

SANTANA, Cláudio Moreira (Coord.) **Procedimentos e normas de trabalho de conclusão de curso.** Universidade de Brasília (UnB). Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE). Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2007.

SIQUEIRA, M. V. S. **Gestão de Pessoas e Discurso Organizacional.** 1 ed. Goiânia: UCG, 2006.

THOMAS, D. A.; ELY, R. J. Making differences matter: A new paradigm for managing diversity. **Harvard Business Review**, 74 (5), 1996.

TORRES, C. Gestão de Diversidade Cultural nas Organizações. **Apostila: III Curso de Especialização em Gestão de Pessoas.** Brasília: UnB, 2007.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 8 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

## APÊNDICES

## APÊNDICE I

### Roteiro de Entrevistas com Gestores de Recursos Humanos

**Cargo:** \_\_\_\_\_ **Idade:** \_\_\_\_\_

**Tempo de Empresa:** \_\_\_\_\_ **Escolaridade:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** \_\_\_\_\_

#### Perguntas

- 1) Existe na empresa algum programa de diversidade na contratação/inclusão de pessoas com deficiência?
- 2) Como é feito o processo de contratação? Divulgação ou parceria com algumas instituições?
- 3) Qual é o perfil das pessoas com deficiência contratadas pela sua empresa?
- 4) Existe alguma restrição quanto a alguma deficiência?
- 5) Quais as principais dificuldades em se contratar pessoas com deficiência para o mercado de trabalho?
- 6) Há algum programa de treinamento e acompanhamento para as pessoas com deficiência?
- 7) Existe alguma pessoa na empresa da alta gerência que tenha alguma deficiência?
- 8) E para os outros empregados existe algum treinamento com informações sobre as deficiências?
- 9) E como é o ambiente ergonômico da empresa? Foi feita alguma adaptação para o acesso das pessoas com deficiência?
- 10) O que você acha da lei das cotas para pessoas com deficiência?
- 11) Em sua opinião o que a inclusão das pessoas com deficiência pode trazer de benefícios para a empresa?

## APÊNDICE II

### Roteiro de Entrevistas com Pessoas com Deficiência

**Cargo:** \_\_\_\_\_ **Idade:** \_\_\_\_\_

**Tempo de Empresa:** \_\_\_\_\_ **Escolaridade:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** \_\_\_\_\_

#### Perguntas

- 1) Como foi a sua trajetória de vida profissional até hoje? (Se for uma deficiência adquirida ao longo da vida como era antes e como é agora?).
- 2) Quais as principais dificuldades que você enfrentou para entrar no mercado de trabalho?
- 3) Qual o cargo que ocupa atualmente?
- 4) Como é sua relação com os outros funcionários da empresa?
- 5) A empresa oferece algum tipo de treinamento?
- 6) Como é o seu acesso aos ambientes da empresa na questão física?
- 7) O que você acha da lei das cotas para deficientes?
- 8) Em sua opinião o que facilitaria a maior entrada das pessoas com deficiência no mercado de trabalho?
- 9) E qual benefício que você acha que traz para a empresa ter pessoas com deficiência trabalhando?