



Universidade de Brasília – UnB

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e

Documentação – FACE

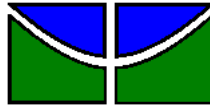
Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGA

Professor Orientador: Dr. Marcus Vinícius Soares Siqueira

O DESAFIO DE SER UMA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES

Jussara Tatiana de Oliveira-Simões Prelorenzou

Brasília, maio de 2008.



Universidade de Brasília – UnB

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e
Documentação – FACE

O DESAFIO DE SER UMA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES

Monografia do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA), junto à Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação (FACE) da Universidade de Brasília, como pré-requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, sob orientação do Prof. Dr. Marcus Vinicius Soares Siqueira.

Jussara Tatiana de Oliveira-Simões Prelorentzou

Brasília, maio de 2008.

Oliveira-Simões, Jussara Tatiana de.

O desafio de ser uma pessoa com deficiência nas organizações. / Jussara Tatiana de Oliveira Simões Prelorntzou.

Monografia de Especialização em Gestão de Pessoas – Universidade de Brasília: Brasília, abril de 2008.

Área de Concentração: Estudos Organizacionais.

Orientador: Prof. Dr. Marcus Vinicius Soares Siqueira.

1. Deficientes 2. Inserção no trabalho 3. Lei de Cotas

*Tudo é do Pai
Toda honra e toda glória
É Dele a vitória alcançada em minha vida.*

AGRADECIMENTOS

A **Deus**, pelo dom da vida e da inteligência, e presença constante em minha vida.

Ao meu marido, **André Brighenti Prelorentzou**, meus pais, **Cornélio Jorge e Vera Lúcia**, e meus irmãos **Rodrigo, Gustavo, Paula, Franci e Allan**, pela paciência e compreensão em meus momentos de ausência e irritação, durante os dias de aula e ‘intermináveis’ horas escrevendo.

À Professora **Gardênia Abbad**, por sua insistência em meu crescimento acadêmico, e por sua dedicação em me convencer a voltar a estudar, pois sem isso eu nem teria iniciado essa trilha.

Ao Professor **Marcus Vinícius Soares Siqueira**, pelas conversas no corredor, pela dedicação em corrigir minhas palavras e frases sem sentido, pelo convite ousado de co-autoria no artigo para o livro, e principalmente, pelo carinho em meus momentos de “surto intelectual”, e por ter me permitido ser eu mesma durante a elaboração desta monografia.

Aos **entrevistados**, por terem partilhado momentos delicados de vida e experiências de trabalho, e por abrirem mão do tempo deles para contribuírem com esta pesquisa de campo.

À amiga, **Learice Barreto Alencar**, pelas maravilhosas conversas durante as caronas, pela companhia durante os lanches, por sua força e amizade, e por todos os “SS” que me ajudou a obter em nossos trabalhos em dupla.

À amiga de trabalho **Leila Daniela**, que consegue ser mais “chata” que eu nas correções da Língua Portuguesa e, principalmente, por ter feito tudo de coração, cobrando apenas um café da manhã para nossa equipe.

Finalmente, agradeço à família, **Acampamento Nossa Senhora Aparecida**, por sua constante e forte oração, porque sem isso não teria conseguido a tranquilidade, e por me permitirem tirar o foco de mim mesma para continuar o meu trabalho para Deus, mesmo cursando a especialização.

Vocês são muito queridos, obrigada por tudo!

“Você precisa ser surdo para entender...
Como é compreender alguns
Dedos ligeiros que descrevem a cena.
E fazem você sorrir e sentir-se sereno
com a palavra falada de uma mão em movimento,
Que torna você parte deste mundo tão amplo?
Sim, você precisa ser surdo para entender”. (Willard J. Madsen)

Resumo

OLIVEIRA-SIMOES, Jussara Tatiana de. O desafio de ser uma pessoa com deficiência nas organizações. Brasília. Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação - FACE. Universidade de Brasília, 2008. 82 p. Monografia.

Este estudo teve como objetivo conhecer as trajetórias pessoais e profissionais das pessoas com deficiência, bem como os processos de inserção nas organizações, as relações com o ambiente e colegas de trabalho, e os desafios enfrentados em situações cotidianas. A pesquisa foi direcionada a sete deficientes físicos de empresas privadas e de economia mista em Brasília, por meio de entrevista semi-estruturada e investigação de histórias de vida. O objetivo foi analisar a percepção dessas pessoas quanto às consequências de ser “deficiente” nas organizações contemporâneas. A análise identificou o apoio da família, como diferencial na superação das dificuldades e inserção na sociedade e no trabalho; a Lei de Cotas, como indício de maior acessibilidade; e a falta de informação como origem das situações de constrangimento e humilhação. Percebeu-se ainda que a convivência foi fator positivo, uma vez que aumenta o reconhecimento da qualificação profissional das pessoas com deficiência, e diminui atitudes de preconceito e discriminação.

Palavras-Chave: Deficiente, Inserção no trabalho, Lei de Cotas.

Sumário

1	Introdução	9
2	Fundamentação Teórica	12
2.1	A diversidade cultural nas organizações	12
2.1.1	Considerações iniciais quanto à diversidade nas organizações.....	12
2.1.2	Pessoas com deficiência e Lei de Cotas	15
2.2	A inclusão e integração de pessoas com deficiência.....	17
2.2.1	Como chamar as “pessoas deficientes”?	17
2.2.2	O grupo de pessoas com deficiência no ambiente organizacional	19
3	Metodologia	23
4	Apresentação e Discussão dos Resultados	26
4.1	Trajetória Pessoal e Profissional	26
4.2	Concepções e Práticas da Organização quanto ao tratamento diferenciado	31
4.3	Situações de constrangimento e humilhações	35
4.4	Decorrencia das situações de constrangimento e humilhações	38
4.5	Integração das pessoas com deficiência	39
5	Conclusão	43
6	Referências	45
7	Anexos.....	48

1 Introdução

A gestão da diversidade envolvendo pessoas com deficiência no mercado de trabalho é tema relativamente recente, em que se percebe a dificuldade da sociedade, em geral, de lidar com o “diferente”. Quando se olha para o ambiente ao redor, é possível perceber detalhes que evidenciam que ele não está voltado para atender às demandas daqueles considerados fora dos padrões da normalidade. Segundo Nkomo e Cox Jr.(1999), os “outros” são os diferentes da identidade dominante e compõem os grupos minoritários que tantas vezes são impedidos de crescerem ou se destacarem nos empregos.

Carreira (1997) considera que a principal dificuldade para a integração da pessoa com deficiência é a falta de conhecimento por parte dos empregadores da capacidade de trabalho, da forma de recrutamento, seleção e treinamento, da legislação em vigor e da reação dos outros empregados não deficientes. No entanto, Carvalho-Freitas e Marques (2006, p.6) sugerem que a sociedade ideal está calcada na “busca da organização social ideal e de homem perfeito, belo e que tem uma função definida na sociedade. A consequência desse modo de pensamento é a completa exclusão da pessoa com deficiência”.

A desigualdade de vantagens enfrentadas pelo deficiente no ambiente organizacional gera um discurso a respeito da forma de contratação de empregados com deficiência a partir de imposição legal. Ou seja, contratar pessoas com deficiência baseia-se na determinação do Estado em garantir número mínimo de contratações em função do número de empregados efetivados na Organização – o que recebeu a denominação de LEI DE COTAS.

Além do estabelecimento de percentuais de contratação baseados na proporção do número de empregados das empresas, alguns países estendem incentivos fiscais para empresas privadas, bem como outros benefícios: obtenção de créditos preferenciais e financiamentos de organismos financeiros nacionais e internacionais; preferência nos processos de licitação; e dedução da renda bruta de uma percentagem das remunerações pagas às pessoas com deficiência (BRASIL, 2007).

Segundo Marinho (apud BRASIL, 2007, p.7), “o processo de exclusão historicamente imposto às pessoas com deficiência deve ser superado por intermédio da implementação de políticas afirmativas e pela conscientização da sociedade acerca das potencialidades desses indivíduos”. Dessa forma, desde o século XIX, diante da exclusão econômica da maioria da população, buscaram-se direitos sociais com ações estatais a fim de compensar as desigualdades

com direitos implantados e construídos de forma coletiva. Essa é uma das razões pela qual foi instituída a Lei de Cotas.

Essa Lei torna-se necessária uma vez que o estigma de incapacidade e invalidez, referente às pessoas com deficiência, é forte e compromete o seu aproveitamento como força de trabalho e diminui possibilidades de realização afetiva, educacional e política. Dessa forma, percebe-se o estabelecimento da condição de dependência econômica dessa parte da sociedade, provocada pela inferioridade corpórea, que evidencia o preconceito da sociedade competitiva na qual os ditos “normais” estabelecem condição marginalizadora e humanamente humilhante (MARQUES, 1998).

Em se tratando da inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, o tema em si aborda diversas fontes de discussão e análises do que isso pode significar nas organizações. Ao considerar as formas de tratamento dispensado, dois tipos de atitudes são percebidas nas empresas: as pessoas com deficiência recebem, dos seus gestores, tratamento de compaixão, sendo poupados de correções em relação ao que estão fazendo; ou são tratadas com indiferença por serem tidas como incapazes de realizarem as tarefas com exatidão. Tais reações contribuem ainda mais para a marginalização laboral desses empregados, o que pode gerar postura de inadequação para o trabalho ou desqualificação das atividades desempenhadas. Segundo Marques (1998), estabeleceu-se que o deficiente não pode desempenhar com sucesso as atividades profissionais, ou pior, a oportunidade de trabalho dada a ele representa um ato de caridade por parte do empregador.

Para Goss, Goss e Adam-Smith (2000 apud CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2006), a legalização do trabalho das pessoas com deficiência ancora-se em duas formas de interpretação: uma baseada na visão de caridade, apoiada no esquema de cotas de emprego, cuja compreensão da deficiência baseia-se no “modelo médico” (isto é, a deficiência é um atributo individual resultado de uma patologia); e outra que defende o “modelo social” com forte ênfase nos direitos, ou seja, a deficiência é uma desvantagem, produto das limitações causadas pelos impedimentos e barreiras sociais.

Com isso verifica-se na inserção das minorias no ambiente de trabalho a exigência de outras formas de relação, pois ao ficar restrita à questão legal de cumprimento da cota exigida torna-se quantidade numérica, significando colocar em risco possíveis contribuições que poderiam ser alcançadas a partir da heterogeneidade nas equipes de trabalho gerada com a inclusão.

Ao se considerar as normas de recrutamento e seleção das empresas, a principal regra no momento da seleção é escolher o melhor candidato, aquele que esteja mais apto à

ocupação da vaga solicitada. Isso gera o sentimento de se “escolher o melhor candidato dentre os que participaram do processo”, como se isso fosse uma garantia de 100% de acerto. Segundo Siqueira (2006), as organizações desejam um empregado com perfil de herói, o que distancia a vontade de admitir problemas emocionais, físicos e psicológicos que possam simbolizar fraquezas e dificuldades de lidar com os desafios do cotidiano.

Diante desse cenário, a inclusão de pessoas com deficiência nesse momento, em que as empresas desejam melhorar a competitividade no mercado, representa a necessidade de se reconhecer as diferentes características grupais como fontes variadas de resolução de problemas, de novas perspectivas e abordagens de trabalho que se traduzam na obtenção de novos significados e que objetivem benefício máximo para a Organização; e não apenas aumento na representação demográfica (THOMAS; ELY, 1996).

Neste contexto, este estudo tem como tema de investigação identificar **os desafios de ser uma pessoa com deficiência nas Organizações**. A partir de relatos das histórias de vida dos entrevistados, objetivou-se conhecer as trajetórias pessoais e profissionais e o processo de inserção nas organizações; verificar as relações com o ambiente e colegas de trabalho, e ainda, identificar as dificuldades e os desafios enfrentados em situações cotidianas, como por exemplo, constrangimentos, humilhações, superação das dificuldades e integração ao trabalho.

Acredita-se que a abordagem proposta neste estudo contribui para a integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, uma vez que a inclusão destas, tidas como objetos de estigmas e preconceitos nas relações sociais e organizacionais, passa a ser considerada como fonte de democratização e gerenciamento da diversidade no cenário atual de crescimento organizacional.

Para a área de recursos humanos, esta pesquisa será instrumento de estudo importante ao permitir melhor entendimento sobre a identidade profissional dos deficientes e como estes estão inseridos na diversidade cultural a partir das experiências e histórias de vida. Com isso pretende-se melhorar os processos de recrutamento e seleção, a acessibilidade em relação à estrutura física nas empresas, as relações entre as equipes de trabalho e estabelecer critérios de treinamento e desenvolvimento profissional das pessoas com deficiência. Isso significa ampliar a discussão de Goss, Goss e Adam-Smith (2000 apud CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2006) sobre as formas de interpretação do trabalho das pessoas com deficiência: visão de caridade, apoiada no esquema de cotas de emprego, ou visão de limitação, com forte ênfase na desvantagem, limitações causadas pelos impedimentos e barreiras sociais.

Além das contribuições acadêmicas, este estudo pretende ser referência em questões relativas a uma sociedade mais inclusiva, onde empregados contratados nas empresas, apesar de limitações físicas, sociais, culturais ou psicológicas, possam ser reconhecidos pelo valor do trabalho desenvolvido.

2 Fundamentação Teórica

2.1 A diversidade cultural nas organizações

2.1.1 Considerações iniciais quanto à diversidade nas organizações

A diversidade é considerada produto do processo histórico de classificação e atribuição de características que distinguem pessoas, grupos, comunidades e sociedades, calcadas nas concepções de homem, sociedade e conhecimento, os quais justificam as posições sociais diferenciadas desses grupos (CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2006). Cox (1994 apud TORRES; PÉREZ-NEBRA, 2004, p.444) define diversidade cultural como “a representação de pessoas com diferentes identidades grupais, em um sistema social, que têm significações culturais distintas”. Isso traz uma implicação para o conceito de diversidade como sendo a descrição da força de trabalho total, não um nome para os membros de grupos minoritários, ou seja, representa um conceito amplo dirigido ao entendimento da estrutura e efeitos das diferenças nas organizações (NKOMO; COX JR., 1999).

A diversidade reúne aspectos como o reconhecimento de que as pessoas com origem, raça, sexo, condição física e credos diferentes possuem habilidades variadas e podem contribuir para o desenvolvimento da empresa; bem como o respeito e aceitação do outro, isento de discriminação, estigmas e preconceitos (FLEURY; JACOMETTE, 2000 apud HEINSKI, 2004). Além disso, Torres e Pérez-Nebra (2004, p.460) afirmam que “a diversidade cultural reconhece, reforça e valoriza as diferenças e similaridades entre as pessoas que irão atingir os objetivos organizacionais”. Para estes autores, o gerenciamento da diversidade relaciona-se a melhores formas de resolução de problemas, tomadas de decisões mais efetivas, produtividade aumentada, maior flexibilidade e alta moral entre os empregados.

O termo “diversidade” varia de conceituações restritas a excessivamente amplas, as primeiras enfatizam raça, etnia e gênero; enquanto as últimas referem-se a todas as diferenças individuais entre as pessoas. De certa forma, preservam a definição de ser um misto de pessoas com identidades grupais diferentes dentro do mesmo sistema social (NKOMO; COX JR., 1999). O conceito de *identidade*, principalmente de identidade social, torna-se fundamental à definição da diversidade, uma vez que as pessoas, quando estão em grupos

sociais, podem modificar a imagem delas a partir da maneira pela qual são definidas no grupo (JACKSON, 1981 apud NKOMO; COX JR., 1999).

De acordo com Torres e Pérez-Nebra (2004), o termo identidade tem o sentido de idêntico, de mesmo, de reconhecimento das semelhanças, o que pressupõe a existência de diferenças. Se estas últimas não existissem, não haveria a concepção da identificação. Por exemplo, um indivíduo que nunca tenha entrado em contato com um estrangeiro, não se identifica como brasileiro.

Para Nkomo e Cox Jr. (1999) os indivíduos, por identidade grupal, não abandonam suas características raciais, sexuais ou étnicas quando entram em uma organização. Por sua vez, Torres e Pérez-Nebra (2004) afirmam que uma vez identificado com o grupo o indivíduo experiencia os sucessos e fracassos do grupo como seus, sentindo os prazeres e sofrimentos associados. Tal percepção das influências grupais permite compreender as interações interpessoais como contribuições ao gerenciamento da diversidade a partir dos contatos entre os diferentes grupos presentes nas organizações.

Em se tratando das identidades, pode-se dizer a partir de perspectiva histórica, que a formação da etnia do povo brasileiro foi marcada pela miscigenação de povos europeus, africanos e indígenas. Segundo Lopez (1991), o colonialismo praticado no Brasil, de ordem político-cultural, ajudou a neutralizar, por meio de processos mistificadores, os eventuais conflitos que o colonialismo econômico em si provoca. Ou seja, desde o início da história brasileira, os mecanismos de exploração e de opressão são encarados com naturalidade e até complacência. Isso reforça, entre outros aspectos, o imaginário de que somos um país sem preconceitos, um país que respeita as diferenças.

De certa forma, o primeiro fundamento político em favor de quaisquer minorias surgiu com o conceito de cidadania, firmado com o Pós-Segunda Guerra Mundial, quando se percebeu a necessidade de valorizar a vontade da maioria, respeitando-se, sobretudo, as minorias, suas necessidades e peculiaridades (BRASIL, 2007). Segundo Torres e Pérez-Nebra (2004, p.444) os grupos de maioria caracterizam-se por ter membros que, historicamente, tiveram ou têm vantagens quanto ao poder social e recursos econômicos quando comparados com grupos de minoria.

Ao expressar a diferenciação existente entre os grupos minoritários, pode-se perceber que ainda há relações de privilégios, onde as dificuldades para inserção das minorias correspondem a aspectos diferenciados dentre os quais podem se exemplificar as atitudes discriminatórias. Sendo assim, a gestão da diversidade muitas vezes está associada às medidas

governamentais de combate à discriminação no emprego, o que é bastante recente no Brasil, principalmente, se comparadas aos países da América do Norte (FLEURY, 1990).

Não obstante, as medidas legais no Brasil se chocam com a barreira cultural não explicitada: recusa da aceitação do preconceito e discriminação racial, uma vez que o País é racialmente heterogêneo, no qual predomina um imaginário popular de país sem preconceito. Para Torres e Pérez-Nebra (2004), o Brasil é um dos poucos exemplos de culturas nacionais que podem ser representadas por um ‘cadinho’, ou seja, cultura em que diversas identidades grupais convivem com razoável harmonia, formando um só grupo cultural, mas sem que nenhum perca sua identidade particular.

Em relação ao mercado de trabalho, segundo Fleury (1999), a diversidade cultural nas empresas brasileiras encontra-se associada à necessidade de criar vantagens competitivas, atraindo e desenvolvendo competências novas entre os grupos minoritários. Sob essa perspectiva de vantagens, Thomas e Ely (1996) citam algumas situações que identificam pontos positivos da diversidade para as organizações: força de trabalho diversa contribui com perspectivas diferentes e abordagens novas; expressões diferenciadas podem trazer oportunidades de aprendizado e cumprimento de novos desafios; a diversidade enriquece a cultura organizacional, traz expectativa de altos padrões de desempenho para todos e estimula o desenvolvimento pessoal; promove maior valorização dos trabalhadores; e ainda, provoca a expectativa de uma estrutura relativamente igualitária e não burocrática.

No entanto, para Fleury e Jacomette (2000 apud HEINSKI, 2004), a gestão da diversidade da mão-de-obra nas empresas tem como objetivo principal a administração das relações de trabalho, a execução de práticas de emprego e a composição de um grupo de trabalho formado com os melhores talentos, sem excluir os indivíduos dos grupos tidos como minoritários. Tecnicamente, a discussão provocada pelo gerenciamento da diversidade pode induzir ao erro de se olhar apenas para as minorias, o que também seria um tratamento discriminatório. Para Torres e Pérez-Nebra (2004, p.460), há dúvidas se existe forma única de gerenciar a diversidade uma vez que se “relaciona uma comunicação incrementada às melhores formas de resolução de problemas, às tomadas de decisão mais efetiva, à produtividade aumentada, à maior flexibilidade e à alta moral entre os empregados”. Não se pretende definir qual a melhor forma, haja vista as realidades relacionais envolvidas no trabalho, mas apresentar um retrato de uma situação de inclusão e integração de pessoas com deficiência.

2.1.2 Pessoas com deficiência e Lei de Cotas

A inclusão do grupo de pessoas com deficiência no ambiente organizacional é respaldada pelas políticas internacionais de incentivo, que vão desde a reserva obrigatória de vagas, até incentivos fiscais e contribuições empresariais em favor de fundos públicos. De acordo com Brasil (2007), a Lei de Equiparação de Oportunidades de El Salvador, Decreto Legislativo nº 888, em seu art. 24, estabelece que as empresas com mais de 25 empregados devam contratar uma pessoa com deficiência. Porém, a Lei nº 185, na Nicarágua, amplia a cota para um deficiente a cada 50 (cinquenta) trabalhadores empregados.

Por exemplo, na Colômbia, a Lei nº 361/97 concede benefícios de isenções de tributos nacionais e taxas de importação para as empresas que tenham, no mínimo, 10% de seus trabalhadores com deficiência. No Panamá, o Decreto Executivo nº 88/93 estabelece incentivos em favor de empregadores que contratem pessoas com deficiência. O governo também está obrigado a empregar pessoas com deficiência em todas as suas instituições (BRASIL, 2007).

Nos Estados Unidos, inexistem cotas legalmente fixadas, uma vez que as medidas afirmativas dessa natureza decorrem de decisões judiciais. No entanto, a The Americans with Disabilities Act (ADA), de 1990, trata do trabalho de pessoas com deficiência, detalhando as características físicas e organizacionais que devem ser adotadas obrigatoriamente por todas as empresas para receber pessoas com deficiência como empregadas (BRASIL, 2007).

Conforme a Cartilha do Ministério do Trabalho e Emprego, nas décadas de 1960 e 1970 constatou-se que apenas a instigação era inoperante. Sendo assim, em consideração ao aumento da pressão dos grupos discriminados, adotaram-se cotas rígidas, obrigatórias, para a composição de um quadro mais representativo da diversidade dos povos nas escolas, no mercado de trabalho e em outros setores da vida social. Ou seja, uma política de ação afirmativa que traz um desafio novo para as organizações de trabalho (CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2007): superar o contexto de crise do emprego onde as organizações se vêem cada vez mais obrigadas a contratar um número reduzido de empregados para realizar tarefas mais complexas e de maneira mais eficaz.

Considerar a presença das pessoas com deficiência no mercado de trabalho não é apenas fator numérico, mas condição de estabelecimento de critérios mais justos de participação na sociedade. No entanto, a maior parte das pessoas com deficiência está sendo inserida no mercado por cumprimento das leis de cotas. Conforme o art. 93 da Lei nº 8.213/91 (apud BRASIL, 2007) as empresas com 100 (cem) ou mais empregados, devem preencher o

percentual de 2% a 5% para contratação obrigatória de pessoas com deficiências habilitadas, ou reabilitadas, distribuídas da seguinte forma: contratação compulsória de 3% no número total de empregados em empresas que possuem de 201 (duzentos e um) a 500 (quinhentos) contratados; 4% do total nas de 501 (quinhentos e um) a 1000 (mil) empregados; e 5% acima disso.

Os percentuais descritos acima podem até aumentar o número das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, no entanto, a estatística por si só gera a comprovação da discriminação objetiva das minorias uma vez que não diminui o preconceito, nem contribui com a integração verdadeira. De acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego, o Brasil conta com 24 milhões de pessoas com deficiência (IBGE apud BRASIL, 2007), e conforme os dados do Instituto Nacional de Seguridade Social do Ministério da Previdência (INSS apud BUENO, 1994), vinte e cinco mil pessoas adquirem algum tipo de dano permanente, por ano, ou seja, aproximadamente, duas mil pessoas se tornam deficientes a cada mês no País. Estes cidadãos, porém, não circulam nas ruas, nas escolas comuns, nos locais de lazer e cultura e muito menos têm acesso ao trabalho.

Segundo a Constituição Federal, “o direito de ir e vir, de trabalhar e de estudar é a mola-mestra da inclusão de qualquer cidadão e, para que se concretize em face das pessoas com deficiência, há que se exigir do Estado a construção de uma sociedade livre, justa e solidária” (BRASIL, 2007). Dessa forma, uma das preocupações da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência é conscientizar as pessoas a fim de que possam colocar em prática o cumprimento dos direitos estabelecidos.

Uma das grandes dificuldades em relação à inserção refere-se à sensibilização das chefias e dos grupos de trabalho, pois, em geral, a fiscalização do cumprimento da Lei em se tratando das relações sociais é bem mais complexa e de difícil investigação. As modificações físicas são as primeiras a serem realizadas, inclusive por serem passíveis de aplicação de multas. De fato, o País ainda é débil no seguimento interpessoal, e isso dificulta a fiscalização do preconceito e discriminação das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Em relação à inserção das pessoas com deficiência, a literatura aponta que a maior dificuldade diz respeito à falta de empregadores disponíveis. Segundo Carvalho-Freitas e Marques (2007), a Lei de Cotas, vigente desde 1999, não é cumprida. Para estes autores, vários fatores contribuem para a não aplicação da lei, tais como o contexto de mudanças nas relações de trabalho, o desconhecimento das possibilidades de trabalho dessas pessoas por parte dos empregadores; e o desenvolvimento de práticas de gestão do trabalho das pessoas

com deficiência que as segregam em setores específicos das empresas ou em funções menos valorizadas.

Batista (2004) destaca atitudes contraditórias entre as empresas, que vão desde a segregação ao contratarem tais pessoas por grupos e categorias em trabalhos considerados inferiorizados, mantendo condutas discriminatórias; ao reconhecimento do desempenho das pessoas com deficiência e adequação das condições de trabalho às necessidades diferenciadas dessas pessoas (apud CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2006).

Segundo Carreira (1997), para haver um resultado positivo na integração da pessoa deficiente no mercado de trabalho, é necessário que as faculdades introduzam em seus currículos os conceitos da pessoa com deficiência e o seu papel no mercado. Para este autor, querer obrigar o empresário a reservar uma porcentagem do seu quadro de pessoal é aprovar uma lei que não será cumprida, pois não atende aos interesses dos empregadores.

Carreira (1997) reafirma que um círculo de interesses profissionais se completará a medida que a lei dê incentivos fiscais para empresas investirem em desenvolvimento de recursos humanos, pois esta iniciativa implicará em trabalhadores mais qualificados e empresas desejosas em absorvê-los. Com isso, a integração da pessoa com deficiência passaria a ser mais respeitada como fator de qualidade no trabalho, e não mais por cumprimento de uma lei de inclusão numérica.

2.2 A inclusão e integração de pessoas com deficiência

2.2.1 Como chamar as “pessoas deficientes”?

Na tentativa de se estabelecer a melhor forma de denominação às pessoas portadoras de necessidades especiais, Sassaki (2003) realizou, sem aprofundar-se, levantamento histórico da sociedade brasileira, onde destacou os principais aspectos das denominações utilizadas desde o Decreto Federal nº 60.501, de 14 de março de 1967. De acordo com este autor, jamais houve ou haverá um único termo correto, válido definitivamente em todos os tempos e espaços. Cada momento histórico utiliza termos cujos significados sejam compatíveis com os valores vigentes em cada sociedade enquanto esta evolui em seu relacionamento com as pessoas que possuem este ou aquele tipo de deficiência.

No ano de início dos estudos, Sassaki (2003) notou que a pessoa que tinha deficiência era tida como sem valor, socialmente inútil, um peso morto para a sociedade, um fardo para a família, ou seja, “inválida”. Durante o século XX até o ano de 1960, aproximadamente, perceberam-se avanços da sociedade, que passou a reconhecer a pessoa com deficiência como

possuidora de algumas capacidades, mesmo que reduzidas. Assim, o termo “incapacitado” foi adotado para definir pessoas que não eram capazes de realizar algo em função da deficiência. No entanto, este autor reforça que se considerava a deficiência, qualquer que fosse o tipo, algo que eliminava ou reduzia a capacidade da pessoa em todos os aspectos: físico, psicológico, social, profissional etc.

Nos vinte anos que se seguiram, aproximadamente até 1980, três denominações tornaram-se comuns: “os defeituosos”, “os deficientes”, “os excepcionais”. Estas três formas focalizavam a deficiência em si, porém não reforçavam o que estas pessoas não conseguiam fazer quando comparadas àquelas ditas “normais”. Nessa época, estava em discussão, os direitos das pessoas com superdotação, o que provocou questionamentos sob o termo excepcional, uma vez que o mesmo não poderia se referir exclusivamente aos que tinham deficiência, pois, segundo o levantamento do autor, “os superdotados também são excepcionais por estarem na outra ponta da curva da inteligência humana”.

O ano de 1981 foi reconhecido pela Organização das Nações Unidas – *ONU* como “Ano Internacional das Pessoas Deficientes”. Ou seja, por pressão das organizações constituídas por pessoas com deficiência, atribuiu-se o valor de “pessoas” aos deficientes. Na evolução que se seguiu, o termo “pessoa deficiente” foi contestado porque era interpretado como se a pessoa inteira fosse deficiente. Logo foi substituído por “pessoas portadoras de deficiência” ou, simplesmente, “portadores de deficiência”. A deficiência passou a ser um detalhe, um valor agregado à pessoa, e logo adotado em todas as leis e políticas pertinentes ao campo das deficiências. O termo “portadores” foi questionado por sua alusão a “carregadores”, como se as pessoas “portassem” (levassem) uma deficiência.

Sassaki (2003), em continuidade ao seu estudo sobre a evolução das denominações na sociedade brasileira destacou que, no início da década de 90, o surgimento do termo “pessoas com necessidades especiais” marcou nossa atualidade. Ser portador de necessidades especiais passou a ter uma significação própria em uma tentativa de amenizar a palavra “deficiente”. No entanto, o adjetivo “especiais” não agregava valor diferenciado às pessoas com deficiência, pois não é qualificativo exclusivo deste grupo de pessoas, uma vez que se aplica a qualquer pessoa com direitos especiais, como gestantes e idosos.

Em junho de 1994, a Declaração de Salamanca preconizou os direitos inclusivos das “pessoas com deficiência” no ramo da educação. Esse passou a ser o termo preferido por um número cada vez maior de adeptos. Segundo Sassaki (2003), no maior evento das organizações de pessoas com deficiência realizado no Recife em 2000 (“Encontrão”),

conclamou-se o público a adotar este termo, esclarecendo que as pessoas não são “portadoras de deficiência”, e que as mesmas não querem ser chamadas com tal nome.

O termo “pessoas com deficiência” foi aceito positivamente por vários fatores. Primeiro, porque tal denominação agrega valor de empoderamento, ou seja, uso do poder pessoal para fazer escolhas, tomar decisões e assumir o controle da situação de cada um; e de responsabilidade ao permitir a contribuição dos seus talentos para mudar a sociedade rumo à inclusão de todas as pessoas, com ou sem deficiência (SASSAKI, 2003). Outro fator que determinou tamanha aceitação da comunidade foi o de considerar que há respeito na denominação por não esconder ou camuflar a deficiência; não alimentar a falsa idéia de que todo mundo tem deficiência; mostrar com dignidade a realidade e valorizar as diferenças e necessidades decorrentes dela, e principalmente, combater neologismos que tentam diluir as diferenças.

No entanto, as concepções do termo, e as respectivas concepções históricas não constituem informações suficientes para se fazer avaliações ou tomar decisões. Segundo Carvalho-Freitas e Marques (2007), um dos componentes que mais interfere na compreensão da deficiência e na ação das pessoas é a falta de informação e a ausência de conhecimento sobre o assunto. Sendo assim, estudos nessa área devem contemplar atitudes de proximidade e não discriminatórias ou pejorativas em relação a este grupo minoritário, o que pode ser alcançado, por exemplo, com a utilização do termo mais aceito entre as pessoas com deficiência. Porém, como foi dito por Sasaki (2003), não há um termo único e correto, mas denominações que variam com o contexto social e histórico.

2.2.2 O grupo de pessoas com deficiência no ambiente organizacional

Uma das primeiras estratégias que se faz necessária para a gestão da diversidade, sob o enfoque das pessoas com deficiência, é reconhecer quem pertence a este grupo. De acordo com o Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, são consideradas pessoas com deficiência aquelas que possuem limitações ou incapacidades para o desempenho das atividades nas seguintes categorias: deficiência física (alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano); deficiência auditiva (perda bilateral, parcial ou total da audição); deficiência visual (acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho); deficiência mental (funcionamento intelectual significativamente inferior à média); e deficiência múltipla (associação de duas ou mais deficiências).

São consideradas também neste grupo, as pessoas com mobilidade reduzida que não se enquadram no conceito de pessoa portadora de deficiência, mas que tenham, “por qualquer

motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção” (BRASIL, 2004).

Para Carvalho-Freitas e Marques (2007), há de se considerar que a falta de consenso sobre a definição de deficiência diz respeito à articulação entre as condições biológicas e as contingências históricas, sociais e espaciais, as quais poderiam resultar maior ou menor possibilidade de discriminação ou inserção social das pessoas com deficiência.

Segundo estes autores, as formas de compreensão da deficiência acabam também por determinar a forma de tratamento aos grupos de pessoas com deficiência. Quando a deficiência é interpretada como fenômeno espiritual, originada por manifestação de castigos divinos, por exemplo, isso contribui para a segregação do grupo. Sob a ótica da normalidade, isto é, a pessoa com deficiência é considerada um “desvio”, uma “doença” que precisa de cuidados especiais, corrobora-se com a perspectiva biológica de incapacitação. No entanto, a deficiência interpretada como fonte de diversidade desloca o problema do individual para o social, o que significa que a sociedade tem que se adaptar para incluir a todos a partir de suas potencialidades.

Desta forma, embora o Decreto nº 5.296 tenha uma perspectiva mais biológica para definir a deficiência, verifica-se outra contribuição fundamental desta lei ao garantir as condições gerais de acessibilidade, uma vez que esta é uma justificativa comum para a não inserção das pessoas com deficiência (SILVA, 1993; BATISTA, 2004 apud CARVALHO-FREITAS, 2007).

Conforme Woodhams e Danieli (2000 apud CARVALHO-FREITAS, 2007), o ambiente pode tanto contribuir quanto obstruir as possibilidades de desempenho das pessoas com deficiência. “A mesma pessoa que é considerada severamente deficiente em um ambiente pode ser menos em outro”. Diante disso, o Decreto-Lei nº 5.296 normaliza e descreve as principais modificações necessárias para a adequação do local de trabalho, à saúde e segurança, e à acessibilidade das pessoas com deficiência (BRASIL, 2004).

Sobre a acessibilidade, passa a fazer parte da norma as adaptações de instalações de trabalho (por exemplo: rampas, elevadores, degraus sinalizados com cores vivas, adaptação de banheiros, de bebedouros etc.), a alocação das pessoas com deficiência em áreas de fácil acesso, a aquisição ou modificações de equipamentos de trabalho conforme as necessidades das pessoas com deficiência contratadas pela empresa, ou ainda, a sinalização dos locais de trabalho facilitando a locomoção e o acesso das pessoas com deficiência.

Outra característica relevante são as que dizem respeito ao fornecimento de informações sobre segurança e saúde de forma acessível a todas as pessoas com deficiência

contratadas pela empresa, a redistribuição de tarefas conforme necessidades destes grupos, a alteração e adequação de horários de trabalho visando à inserção e à promoção de atividades de formação, instrução e informação das pessoas com deficiência que não as coloquem em desvantagem em relação às demais pessoas no que se refere às informações de segurança e saúde no trabalho. Ou seja, a difusão de informações provoca o diferencial para a integração das pessoas com deficiência e diminui a marginalização destas.

Atualmente, alcançou-se a compreensão que os deficientes são capazes de exercer as atividades para os quais foram contratados desde que suas limitações físicas, visuais, auditivas ou mentais sejam respeitadas. Cumpre ressaltar, conforme Heinski (2004), que a inclusão das pessoas com deficiência já foi vista como problema delas próprias, de suas famílias e do Estado, uma vez que a deficiência era considerada como se fosse doença. Isso significa que as dificuldades na convivência imposta pela deficiência, o poder monetário e a produção tecnológica nas sociedades industriais, provocavam a instalação de rede de aparatos institucionais para controles mais eficazes da força produtiva destas pessoas, o que de acordo com Marques (1998), marginaliza ainda mais essa parcela da sociedade.

Embora essa pesquisa limitou seu campo de análise ao grupo de deficientes inseridos no mercado de trabalho, é necessário considerar a quantidade de internos em instituições de amparo às pessoas com deficiência. Segundo Marques (1998), independente do tipo ou grau da deficiência, o fato de uma pessoa morar ou freqüentar uma instituição já basta para se difundir a idéia de incapacidade. O papel institucional por sua vez retira a individualidade do deficiente, que ao invés de ser visto como único, indissociável e autêntico, passa a ser um dado de uma realidade maior que é a categoria ao qual pertence. Sendo assim, ser inserido no mercado de trabalho é muitas vezes superar a generalização da comparação da categoria ao qual pertence (exemplo: grupo dos surdos, dos deficientes visuais, dos cadeirantes etc), e convencer os empregadores que as características profissionais são individuais.

A marginalização das pessoas com deficiência imposta com a institucionalização, nas quais os rótulos da incapacidade e do indesejável continuam determinando a forma de relação entre os cidadãos ditos normais e aqueles que vivem confinados nas instituições de amparo à deficiência (MARQUES, 1998), apenas pode ser superada com a formação profissional oferecida nas entidades sociais. Segundo Carreira (1997), somente a qualificação é que pode habilitar essa mão-de-obra para ser inserida no mercado. Ou seja, é necessário mudar o conceito da pessoa com deficiência perante os empregadores, se não para ressaltar suas qualidades, ao menos por acreditar que a integração social necessita também da integração pelo trabalho.

Diante disso, Carreira (1997) ressalta que a exigência do mercado em contratar pessoas com polivalência funcional dificulta a inserção dos deficientes no ambiente de trabalho, pois se confronta com o pré-conceito por parte dos administradores em relação à capacidade deste grupo. Para ele, a inserção de uma força de trabalho no mercado demanda qualificações profissionais de forma a permitir a alocação no cargo, cujo perfil seja compatível com as habilidades. Assim, o importante para este autor, é verificar aptidões e características necessárias para a vaga, o que pode ser encontrado em uma pessoa com deficiência, ou seja, a idéia é ver sob o enfoque das limitações que o trabalho impõe ao perfil do cargo e ao ocupante, e não pela deficiência que o indivíduo apresenta.

Bueno (1994) considera que a disseminação das informações sobre deficiências, doenças, potencialidades e capacidades das pessoas com deficiência, é o que subsidia a contratação e promoção destes no mercado competitivo; tendo em vista que os empregadores focam três tipos de demandas diante de uma contratação: se a pessoa é capacitada e tem experiência; se tem capacitação, mas não tem experiência; e se não tem capacitação, nem experiência, mas potencial para aprender e desenvolver as habilidades necessárias.

Este autor afirma ainda que os obstáculos para o emprego, enfrentados diariamente pelas pessoas com deficiência são muitos: transportes não-adaptados, falta de preparação educacional e profissional adequados, falta de apoio governamental, além de barreiras sociais, preconceitos e rejeição. Vencer os preconceitos e a resistência dos empregadores é a maior dificuldade para a contratação de pessoas com deficiência.

De acordo com Carvalho-Freitas (2007), a gestão da diversidade das pessoas com deficiência é marcada, principalmente, por três dificuldades: a forma como os gestores enxergam a deficiência, a adequação das condições e práticas do trabalho por parte das empresas, e a necessidade de avaliar a satisfação dos empregados com deficiência. Sendo assim, a autora sugere algumas ações de melhoria para dar condições de igualdade no trabalho às pessoas com deficiência, tais como sensibilização das chefias e funcionários quanto ao potencial dos deficientes, adaptações nas condições e instrumentos de trabalho, e adequação das práticas de seleção, treinamento e desenvolvimento com vistas à inserção das pessoas com deficiência.

De certa forma, hoje existem ações isoladas, provocadas e comandadas por pessoas atentas à questão social da pessoa deficiente. Porém, a reintegração do deficiente é um desafio que implica na reeducação e profissionalização por meio de entidades de formação profissional, com vistas a colocar no mercado pessoas hábeis e capazes de realizar as tarefas exigidas (CARREIRA, 1997).

Porém, segundo Carreira (1997), a sociedade tem por obrigação garantir às pessoas com deficiência os mesmos direitos do cidadão comum, até porque uma pessoa improdutiva deixa de contribuir e pesa em termos de impostos mais do que se estivesse inserida no mercado de trabalho. Para Heinski (2004), a gestão da diversidade é um processo de interação entre as diferenças de interesses da sociedade e dos indivíduos com deficiência, a qual representa oportunidade de inclusão no “mundo do trabalho”, que significa, portanto, tornar-se ativo na sociedade.

Em relação ao trabalho para as pessoas com deficiência, Heinski (2004) atribui a este, significado mais subjetivo, que não se reduz à atividade econômica, mas engloba formas de sociabilidade, de criação de valores e alternativas de relacionamentos, ou seja, a humanização do deficiente.

3 Metodologia

Tendo em vista o alcance dos objetivos propostos, realizou-se esta pesquisa descritiva e exploratória. Descritiva por se tratar de um estudo de caso, ou seja, observação, registro e análise de fatos ou fenômenos sem manipulá-los; e exploratória porque foram buscadas informações sobre determinado assunto e formulação de hipóteses para pesquisa posterior (CERVO; BERVIAN, 2002).

Segundo Cervo e Bervian (2002, p. 65), “na pesquisa aplicada, o investigador é movido pela necessidade de contribuir para fins práticos mais ou menos imediatos, buscando soluções para problemas concretos”. Sendo assim, a presente pesquisa foi aplicada, e por ter feito uso de documentos publicados e análise das contribuições científicas e culturais existentes, sobre o assunto estudado, também pode ser considerada uma pesquisa bibliográfica (Cervo e Bervian, 2002).

Os resultados deste estudo foram tratados sob o enfoque da metodologia qualitativa por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social (RICHARDSON, 1999). Para o autor, há domínios quantificáveis e outros qualificáveis, e a prioridade é definida a partir da natureza do que se pretende investigar. As pesquisas qualitativas de campo exploram as técnicas de entrevista, pois estas penetram na complexidade do problema. No entanto, este tipo de análise exige do pesquisador trato especial na condução das observações e habilidades quanto ao uso ou criação das categorias (RICHARDSON, 1999, p. 83).

Para Cervo e Bervian (2002) a entrevista é uma conversa orientada a um objetivo definido por meio de interrogatório para obter dados para pesquisa, onde o entrevistador deve

criar condições para se obter informações espontâneas e confidenciais. Tem a vantagem de possibilitar os registros e a observação sobre a aparência, comportamentos e atitudes do entrevistado.

Justifica-se o uso de entrevistas por produzirem grande quantidade de dados e relatarem opiniões e experiências, o que poderá contribuir para novas questões e embasar outros estudos na área. Além disso, pretendeu-se, a partir das histórias de vida, introduzir questões relativas às conquistas desse grupo de trabalhadores, às dificuldades que vivenciam no cotidiano e às possíveis situações de constrangimentos e humilhações, tendo em vista a formação de uma sociedade mais inclusiva.

Este estudo de caso foi realizado por meio de aplicação de entrevista semi-estruturada e investigação de histórias de vida de sete pessoas com deficiência física empregadas em instituições privadas do Distrito Federal. O objetivo foi analisar a percepção dessas pessoas quanto às consequências de ser “deficiente” nas organizações contemporâneas.

Tendo em vista a verificação dos resultados, as respostas foram submetidas à análise de conteúdo, pois para Bardin (1977) este é um método empírico e dependente do tipo de fala, o qual analisa as respostas a partir da interpretação do que foi descrito de maneira objetiva, sistemática e quantitativa.

Este autor considera que para se realizar a análise de conteúdo é necessário definir o campo, determinar uma linha de fronteira e tratar cada informação contida nas mensagens de forma homogênea, exaustiva na totalidade do texto, exclusiva (um mesmo elemento não pode ser classificado aleatoriamente em duas categorias diferentes), objetiva, adequada e/ou pertinente. Para isso, conforme os critérios de Bardin (1977), as respostas foram agrupadas em categorias específicas dentro de cada bloco de análise, ou seja, unidades de codificação delimitadas que permitiram anotar a frequência dos temas relativos (elementos significantes) e conhecer aquilo que está por trás das palavras.

Para Richardson (1999), o interesse por interpretar textos é prática antiga, anterior à Idade Média, quando já existiam pessoas interessadas em interpretar escritos sagrados ou políticos sem muito rigor científico. Este autor define a análise de conteúdo como um conjunto de instrumentos metodológicos que se aplicam a discursos diversos de maneira objetiva (regras e procedimentos específicos para evitar a subjetividade), sistematizada (inclusão ou exclusão das categorias de forma consistente), e permitindo a inferência (propicia aceitar algo a partir de proposições já aceitas com precisão e confiabilidade).

Com o objetivo de realizar as entrevistas foi elaborado um roteiro cujo objetivo foi investigar situações da trajetória pessoal e profissional dos respondentes, por meio de histórias

de vida e acontecimentos no dia a dia do trabalho, que possibilitassem melhor compreensão sobre como é ser uma pessoa com deficiência nas organizações. As perguntas foram agrupadas em cinco blocos de análise: (1) Trajetória Pessoal e Profissional; (2) Concepções e Práticas da Organização quanto ao Tratamento Diferenciado; (3) Situações de constrangimento e humilhações; (4) Decorrência das situações de constrangimento e humilhações; (5) Integração das Pessoas com Deficiência nas Organizações (Anexo 1).

Em relação à amostra, a Tabela 1 mostra a distribuição dos respondentes quanto a gênero, naturalidade, estado civil, quantidade de filhos, faixa etária e escolaridade. Verificou-se que em sua maioria, os entrevistados nasceram em Brasília, eram casados e tinham filhos. A média de idade foi de 33,14 anos e todos possuíam ensino médio completo, onde duas pessoas concluíram o curso superior, e uma era pós-graduada. Três dos entrevistados trabalhavam em dois empregos, e trouxeram respostas de ambas as experiências.

Tabela 1 – Composição da amostra

Nome	Gênero	Naturalidade	Estado civil	Filhos	Idade	Escolaridade
IZA	F	Brasília	Casada	2 filhos	29	Superior completo
ROS	F	Brasília	Casada	2 filhos	32	Ens. Médio
FRA	M	Brasília	Casado	-	26	Ens. Médio
DAÍ	F	Rio de Janeiro	Solteira	-	23	Ens. Médio
EDI	M	Brasília	Solteiro	2 filhos	40	Ens. Médio
VIL	F	Minas Gerais	Casada	1 filho	39	Superior incompleto
MAR	M	Brasília	Casado	2 filhos	43	Pós-graduação

Desta forma, este estudo baseou a análise nos relatos obtidos por meio de entrevistas, e reuniu os resultados nas cinco categorias pré-definidas no roteiro de entrevistas.

4 Apresentação e Discussão dos Resultados

A primeira categorização das respostas foi realizada em função do roteiro, entretanto, a partir da análise das entrevistas foram destacadas nove categorias-síntese em decorrência dos assuntos que se sobressaíram na trajetória profissional das pessoas com deficiência, os quais serão explicitados a seguir (o quadro dos resultados do conteúdo analisado encontra-se no Anexo 2).

4.1 Trajetória Pessoal e Profissional

A presente categoria, embora não esteja ligada diretamente ao ambiente de trabalho, faz-se importante por relatar questões relevantes do perfil dos entrevistados, sobre o relacionamento dele com a deficiência, com os familiares e com os primeiros empregos, antes e depois da aquisição da deficiência. A trajetória foi tomada como bloco de análise uma vez que representa o contexto onde as pessoas com deficiência constroem sua forma de agir e pensar diante da deficiência e do mercado de trabalho.

Cabe ressaltar que a formação da identidade das pessoas deficientes, assim como os demais grupos da sociedade, sofre influência relacional que, segundo Torres e Pérez-Nebra (2004), permite compreender as interações interpessoais como contribuições ao gerenciamento da diversidade nas organizações. Por sua vez, a construção da identidade dos entrevistados foi aqui compreendida a partir das relações com os grupos sociais envolvidos desde o nascimento ou desde a aquisição da deficiência; ou seja, por meio da interação com os membros da família de origem, com os vizinhos, namorados ou cônjuges, cuidadores dentro dos hospitais ou fora deles, e outros amigos em geral.

A primeira sub categoria desse bloco diz respeito à **Aquisição da deficiência**, onde os entrevistados expuseram conteúdos tais como as características da deficiência deles, se adquirida ou congênita, as condições de adaptação à deficiência e o que torna isso mais fácil, as características pessoais favoráveis à adaptação, os empregos de antes da aquisição da deficiência, e ainda, aspectos relevantes da qualidade de vida e da trajetória pessoal.

Reconhecer as características da deficiência pareceu ser o primeiro passo para uma convivência com a sociedade, onde os entrevistados mostraram que nem sempre nascem deficientes, e isso pode acontecer com qualquer pessoa dentro de um contexto social.

Eu tinha 17 anos, e estava grávida de dois meses, (...) e uma pessoa veio e colidiu no meu carro, que eu estava parada. E daí eu tive torção na coluna e esmagamento parcial da medula, o que paralisou o movimento das pernas. (Entrevistada 1)

Eu adquiri a deficiência com aproximadamente sete, oito anos de idade... eu tinha um problema de alergia, o médico prescreveu uma bezetacil, e na aplicação atingiram o nervo ciático. No meu crescimento, meu desenvolvimento, a perna não acompanhou e eu tive atrofia completa da perna. Pra minha família na época foi muito difícil, até porque meu pai era uma pessoa de pouca instrução, e minha mãe também. Ela procurou alguns recursos, mas alegaram que eu já tinha problema de poliomielite. Ficou o dito pelo não dito, sem advogado, sem instrução, fiquei deficiente mesmo. (Entrevistado 5)

Bom, a minha deficiência... eu tive mielite transversa aos 21 anos. Na verdade, eu já nasci com ela, só que ela só se desenvolve a partir dos vinte anos em alguns pacientes, começou subitamente, como se fosse uma virose, sintomas parecidos com os de gripe. Começou num domingo, e quando foi uns quinze dias depois, eu já estava quase tetraplégico. (Entrevistado 2)

Esses resultados revelam que as pessoas, em seu dia-a-dia, estão sujeitas a algum acidente de trânsito, ou de trabalho, ou algum tipo de moléstia os quais podem ocasionar deficiências. Segundo o Ministério da Previdência, vinte e cinco mil pessoas adquirem algum tipo de deficiência por ano no Brasil (BUENO, 1994). O significado disso são as profundas transformações que ocorrem na vida de uma pessoa, até então considerada “normal”, quando a partir da condição de adquirir uma deficiência começa a enfrentar não só as dificuldades de superação das novas limitações do seu corpo físico, como as de adaptação à sociedade que pouco se preocupa com os grupos minoritários.

Na tentativa de dizer sobre a adaptação à deficiência, os entrevistados divergiram um pouco nas respostas em se tratando das diferenças encontradas entre as experiências de quem nasceu com a deficiência ou de quem a adquiriu. Sobre as pessoas que já nasceram com a deficiência, experimentar as adaptações as acompanhou por toda vida, no entanto, algumas só puderam compreender melhor após a puberdade.

Eu fiquei totalmente depressivo, revoltado. (...) eu nunca tinha tido nada, nunca estive em hospital pra nada, aí do nada me ver lá sem poder andar, cheio de problemas, tomando um monte de remédios (...) mas o mal maior é eu não poder correr, porque eu gostava muito de jogar bola. (Entrevistado 3)

Eu passei um longo período no hospital para fazer adaptação, para aprender a sentar na cadeira, fazer tudo... minha vida mudou completamente, só que assim, a mudança que teve foi a de andar para o não andar, a minha felicidade, minha alegria com as pessoas, com a família continuou do mesmo jeito. (Entrevistada 1)

As pessoas vinham pegar na minha mão, e quando iam apalpar viam que não tinha dedos... eu ficava vermelha, sem graça, mas depois a gente vai amadurecendo, vai tendo outra concepção, vai respeitando mais. Acho que a deficiência é algo que eu posso definir como especial, porque de certa forma, tem que se adaptar para conviver, no trabalho, com os amigos... (Entrevistada 4)

As duas principais reações em relação à aquisição da deficiência dizem respeito à revolta inicial, onde não há como passar imune a sentimentos de tristeza, angústia, depressão e perda; e depois aceitação da condição e convivência mais facilitada com as mudanças impostas pela nova forma de vida. Ressalta-se que uma das entrevistadas afirmou que superou bem o acidente sofrido aos 17 anos desde o início, o que pode ser identificado quando assume que a mudança ocorrida na vida dela após o acidente foi de uma condição para outra, ou seja, “do andar para o não andar”. Cumpre afirmar ainda, que os entrevistados parecem concordar que a vida se torna mais fácil a partir do momento em que aceitam a condição da deficiência.

Uma das contribuições ao sucesso da adaptação em relação à deficiência e à promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiência, diz respeito às características pessoais contidas na personalidade como definidoras dos aspectos de superação, uma vez que estas são os alicerces para a adaptação à vida social e ao ambiente organizacional. Isso corrobora a literatura apresentada, pois segundo Carvalho-Freitas e Marques (2007), as formas de compreensão da deficiência acabam também por determinar a forma de tratamento aos grupos de pessoas com deficiência.

Eu sempre fui muito tranqüila, e por estar grávida, procurei me prender no meu filho, o importante era se ele estava bem. Eu era noiva, estava com o casamento marcado, aí eu casei na cadeira, foi super emocionante! (Entrevistada 1)

A gente tem que se amar acima de tudo, se você não se amar, ninguém vai te dar o seu valor real. (Entrevistada 4)

Tem que ter coragem, porque não é fácil não. Pra tirar minha carteira, eu saía debaixo de chuva, 5 horas da manhã, congelando, um picolezinho, lá, chagava na auto-escola morrendo de passar frio e pensava, “eu sou forte, eu sou forte!”. Mas tem dia que eu estou só o crachá, sabe? Agora uma coisa eu te falo: eu posso estar no fundo do poço, eu me olho no espelho e falo assim “sou gente!”. E saio de lá e vou resolver o que tem que resolver. (Entrevistada 6)

Todos os empregos que eu tive foi na base da correria mesmo, enfrentando na raça e na coragem. Em meu primeiro emprego, eu não sofri tanta discriminação não, porque eu já estava lá desde os 13 e praticamente eu me criei dentro da empresa e todo mundo me conhecia. Tanto que quando eu saí foi um choque pra muita gente. (Entrevistado 5)

O pessoal falava que eu não ia andar na época, e eu andei. Andar de bicicleta, nunca tive problema. Jogar bola, sempre jogava bola. Dirigir carro, né, dirigi carro normal, como qualquer um. (Entrevistado 7)

Em continuidade às subcategorias verificadas nas respostas dos entrevistados, quanto à trajetória pessoal e profissional, a segunda análise desse bloco tratou do **Relacionamento com a Família**. A influência da família e dos amigos mais próximos, as experiências anteriores e a trajetória pessoal apareceram como resultados marcantes nesta pesquisa. Os

entrevistados pareceram concordar que ter a família presente para ajudar na adaptação foi o que os ajudou a superar e vencer alguns aspectos limitantes da deficiência. Isso reforça um ponto da literatura apresentado por Woodhams e Danieli (2000 apud CARVALHO-FREITAS, 2007), que ressalta que o ambiente pode tanto contribuir quanto obstruir as possibilidades de desempenho das pessoas com deficiência.

A minha mãe nunca deixou eu me enxergar como inferior aos meus irmãos, no início ela me dava comida na boca, depois foi me reeducando a comer sozinha, a fazer as letras. Meu pai também, nunca me deixou pensar que eu era deficiente, ou me tratou diferente dos meus irmãos. (Entrevistada 4)

A sorte é que na época minha namorada, que é minha esposa hoje, estava do meu lado. Ela é que segurou minha onda, senão, tinha sido difícil. (Entrevistado 3)

Minha relação com a família sempre foi muito boa (...), mas assim, ninguém me bajula mais, se eu chegar em casa tarde, problema meu... tenho que tirar minha cadeira do carro, tomar banho, arrumar minha comida, não tenho ninguém pra fazer as coisas por mim, porque eu conquistei. (Entrevistada 1)

No meu relacionamento com minha família nunca alterou nada. Com 11 irmãos, era tanto menino pra poder brigar que nem dava tempo pra discriminar e nem pra dar mais atenção. (Entrevistado 5)

Eu tive Pólio aos 3 anos de idade, corria, fazia de tudo (...), depois, eu passei 2 anos em coma profundo. Aí quando eu saí do coma, que eu voltei pra casa, meus irmãos não me aceitaram... Eu era muito tímida, não tinha coragem de encarar o mundo, porque se o preconceito já estava dentro da minha casa, como eu ia ter força pra ver lá fora? (Entrevistada 6)

Na categoria definida como trajetória pessoal e profissional os aspectos foram delimitados em relação à subcategoria definida como **Estratégias utilizadas para conviver com a Deficiência**. Os respondentes trouxeram como principal estratégia, a exploração das características pessoais deles, tais como aceitação, superação, fé, bom humor, autonomia, iniciativa e qualificação, tanto para lidar com as limitações físicas como para dominarem o mercado de trabalho.

Uma estratégia é não falar dos problemas, eu não gosto de ficar falando dos meus problemas, pois não gosto de fazer papel de coitadinho... eu levo uma vida de uma pessoa normal, procuro fazer tudo o que eu fazia antes, e o que eu não posso, substituo por outras coisas. (Entrevistado 3)

A minha deficiência é muito visível, não tem como... sou muito determinada, eu vou e faço. Se estiver errado, então me mostra a forma correta de fazer, eu tento me superar, tento ultrapassar a expectativa da pessoa em relação àquilo. (Entrevistada 4)

Acho que sou muito comunicativa, eu sou tranqüila, eu tenho uma aceitação boa em relação a minha deficiência, então eu acho que isso passa segurança para as outras pessoas. (Entrevistada 1)

Eu consigo inibir as pessoas antes delas me apontarem, entendeu? Talvez seja essa técnica, sei lá, que eu aprendi com a vida. Acho que quando a pessoa ia falar alguma coisa, tipo, até me discriminar, ela era barrada com um sorriso, sabe? Até quando eu senti que eu ia ser discriminada, eu jogava uma piadinha, algo que, tipo assim, quebrasse aquela pessoa. Aí acho que não tinham mais coragem de falar... (Entrevistada 6)

Acho que é vontade de querer crescer, vontade de querer vencer na vida. Só isso.... Buscar os objetivos, né, correr atrás. Fora isso, acho que não tem nada não, nada que... Tudo o que eu quero, eu consigo. É só correr atrás. (Entrevistado 7)

A última subcategoria deste item foi definida como **Inserção no Mercado**. Em relação a esta entrada no mundo do trabalho, além das características pessoais favoráveis, descritas como um dos critérios de inserção, os respondentes expuseram que a entrada deles nas organizações também se deve ao apoio das instituições para pessoas com deficiência, à Lei de Cotas e às experiências profissionais anteriores.

Ser uma pessoa com deficiência facilitou minha qualificação porque alguns órgãos nos oferecem cursos gratuitos. Assim fiz muitos cursos, tenho muitos conhecimentos, e aí o mercado de trabalho fica mais fácil. (Entrevistada 2)

Essa política em relação às cotas foi a porta aberta para nós, como deficientes, porque não havia brecha pra gente não. (Entrevistada 4)

Todos os caminhos que eu galguei eu nunca me beneficieei do que hoje existe como lei para portadores de deficiência. Naquela época não importava e não existia legislação específica pra isso. Depois que eu saí da (nome da empresa), eu trabalhei no (nome da empresa) por 5 anos, na área de departamento pessoal, através de um convênio com uma instituição para portadores de deficiência, entre aspas, acabei sendo beneficiado, mas já agora poucos anos atrás. (Entrevistado 5)

Nunca entrei na cota como deficiente não. Mas, as empresas onde eu trabalho me aproveitam, posteriormente, quando têm problema de cota, me encaixam também, como deficiente. (...) Nunca tive problema de deficiência para poder entrar nos meus empregos, nada, nada, nada. (Entrevistado 7)

Cabe ressaltar que os respondentes que possuem experiência de trabalho anterior à legitimação da Lei de Cotas, e também, características pessoais favoráveis, tais como iniciativa, qualificação, autonomia e independência, consideram que não precisam das cotas para alcançar seus empregos. De acordo com as respostas, há certa rejeição à idéia de que eles possam se beneficiar de algo que não os próprios méritos. Isso está claro no discurso do entrevistado 5 e 7, este afirma que nunca precisou da cota para conseguir emprego; aquele, argumenta que somente nos últimos anos foi beneficiado e, ainda, fez questão de dizer isso ‘entre aspas’.

Em relação à trajetória profissional, um dos entrevistados relatou experiência diferente dos demais. Considerou a necessidade de independência financeira e a condição de pobreza

em que vivia na família fatores decisivos na inserção dele no mercado de trabalho. Com isso, apesar da deficiência adquirida aos oito anos, começou a trabalhar informalmente ainda criança, e adolescente entrou em um emprego formal. Outra exceção foi o sétimo entrevistado, cuja escolarização era pós-graduação, que recebeu recursos dos pais até a finalização dos cursos, e depois disso, não enfrentou nenhum problema para conseguir emprego.

Como eu era de uma família pobre eu me virei... Antes dos 13 anos de idade, eu vendi peixe, eu engraxei sapato, mas nunca vigiei carro, nem dormi na rua, nem vendi nada em sinal. Comecei a trabalhar em uma empresa com 13 anos. Primeiro porque eu queria ter minha independência. Minha família veio de uma ninhada de 11 irmãos, venho de família pobre, mesmo assim meu pai era contra eu trabalhar (...) mas épocas atrás, com 13 anos você podia sim assinar a carteira. Eu entrei através de um programa da Fundação do Serviço Social e trabalhava como Office-boy, no (nome da empresa). Lá eu fiquei até 21 anos mais ou menos. (Entrevistado 5)

Consegui um estágio em uma construtora, depois eu fui contratado como engenheiro civil. Depois, fiz o curso de Engenharia de Segurança do Trabalho, pós-graduação. Aí eu fui para Uberlândia, fiz Engenharia de Segurança do Trabalho, bancado pela minha família, terminei, e quando eu voltei, eu já trabalhei em duas fábricas de cimento. Trabalhava de manhã em uma e à tarde na outra (...). Depois, passei no concurso do (nome da empresa), e um ano depois, entrei aqui, e fiquei até hoje, meio período em cada. (Entrevistado 7)

Conforme os resultados obtidos nessa categoria, pode-se observar que, além das características da personalidade das pessoas com deficiência, aspectos como condição financeira e, principalmente, escolarização e qualificação profissional, contribuem sobremaneira na melhor inserção desse grupo de pessoas no mercado de trabalho. Este resultado corrobora a afirmação de Carreira (1997) ao considerar que somente a qualificação é que pode habilitar essa mão-de-obra para ser inserida no mercado, ou seja, as leis de inserção só vão ser cumpridas quando fecharem o círculo de interesses profissionais: trabalhadores qualificados e empresas desejosas em absorvê-los.

4.2 Concepções e Práticas da Organização quanto ao tratamento diferenciado

Essa categoria abrange aspectos da convivência das pessoas deficientes com seu ambiente de trabalho, no que diz respeito às políticas formais, aos discursos gerenciais, ao tratamento empregado àqueles considerados diferentes. Foram considerados, também, os fatores motivacionais para a contratação dos deficientes, as barreiras profissionais ligadas à deficiência, a relação com o encarecimento, efetividade das políticas de conscientização sobre a diversidade organizacional e fatores que contribuem para a discriminação.

A subcategoria que se sobressaiu nesse bloco de análise foi denominada **Dificuldades percebidas no trabalho**, onde os entrevistados delimitaram suas respostas de acordo com os conteúdos: “discurso formal e prática nas empresas”, “percepção da deficiência”, “empresas inclusivistas”, “relacionamento com os colegas de trabalho” e “motivação para a contratação”.

Em relação ao discurso praticado pelas empresas houve predominância da idéia que as empresas, ao solicitarem pessoas com deficiência para os seus quadros de empregados, possuem como viés o desejo de achar uma pessoa “menos deficiente”, ou seja, que esteja dentro dos critérios para cumprir a Lei de Cotas, mas que não tenha nenhum problema de difícil convivência com o ambiente organizacional.

Tal condição foi retratada por Carvalho-Freitas e Marques (2007), quando afirmam que um dos componentes que mais interfere na compreensão da deficiência e na ação das pessoas é a falta de informação, ou seja, a ausência de conhecimento sobre o assunto. Sendo assim, um dos entrevistados relata que essa visão diminui com a convivência, com a adaptação, como se fosse a maneira de permitir aos considerados “normais” compreender que o deficiente é “menos deficiente” quando inserido no ambiente social, pois isso aumenta as atitudes de proximidade e não discriminatórias ou pejorativas.

As pessoas quando contratam, elas pedem deficientes e falam assim: “a gente quer um deficiente, que vai ser uma coisa mais light, mais restrita”. Mas na verdade, eles cobram mais do deficiente do que da pessoa normal. (Entrevistada 2)

Acho que agora os funcionários têm outra visão, depois do choque inicial já deu para cair a ficha do pessoal, ter outra visão, né? Só sabe da questão do deficiente quem convive com deficiente, aquele que tem uma discriminação e não conhece o deficiente, não convive com o deficiente, não trabalha com o deficiente, enfim, ele vai ter sempre discriminação. Mas a partir do momento que ele tem que lidar com aquela pessoa, o conceito dele vai mudando aos poucos. Pode ter certeza. (Entrevistado 5)

De fato, uma das maiores dificuldades encontradas, diz respeito às condições de trabalho oferecidas pelas empresas. O que predomina no relato dos participantes da pesquisa é a contradição entre o discurso e a prática organizacional, caracterizada pela necessidade de incluir deficientes, sem preparar o ambiente para recebê-los.

Como é que você vai trabalhar numa empresa que não dá as ferramentas? Tem que pensar em todo mundo. Uma empresa não é um conjunto? Não há preocupação com o ambiente de trabalho, porque no banheiro não há adaptação... Não tinha elevador para os cadeirantes... E agora não, agora é como eu falei pra você, como essa lei está batendo em cima, aí eles estão querendo ajustar, e tal. (Entrevistada 4)

Até então, por ser um lugar com gente de pouca cultura, eles não olharam diretamente a minha deficiência. Eles olharam que tinha que ser feito o serviço, e que alguém o fizesse. Em momento algum foi questionada a questão da adaptação, uma cadeira mais confortável, um banco, o espaço de transitar, nada... Simplesmente me deram uma mesa de madeira, bruta, e um banco grande de pau, e só tinha dois funcionários pra fazer o serviço. (Entrevistado 5)

Então, acho que o que toca em algumas empresas, pelo menos aqui em Brasília eu acho que não ocorre muito, mas tem alguns locais que ocorre, é a falta de você proporcionar acessibilidade para o deficiente físico. (Entrevistado 7)

A percepção dos significados da deficiência também faz parte da compreensão das práticas organizacionais quanto ao tratamento diferenciado. Verificou-se nas entrevistas, que a forma como empregado e empresa percebem a deficiência, pode-se tornar um critério positivo ou negativo na inserção no mercado de trabalho e no dia-a-dia nas empresas.

Por isso que eu falo às vezes que eu não sou deficiente, porque as pessoas falam “ah, você nunca andou de ônibus, você não sabe como é a realidade”. (Entrevistada 1)

A partir do momento que as pessoas te conhecem e te vêem, elas começam a te tratar com outros olhos, “poxa, ela tem um problema, mas nem por isso ela ficou em casa, deitada, ela correu atrás, ela está trabalhando, ela vai conseguir, vai estudar, ter seus objetivos, crescer na vida” (Entrevistada 2)

Na época, uma pessoa me indicou pra uma vaga que o meu co-cunhado não tinha dado conta. Primeiro tirou uma chacota da minha cara, perguntou se eu tinha condições de fazer o serviço, e eu disse deixa comigo que eu faço! “E sua perna, não tem problema não?” e eu disse não esquentar comigo! (Entrevistado 5)

Eu acho que nunca tive dificuldade. Pra mim, a minha atividade, ela tem muito a parte intelectual, muito desenvolvimento de projetos, não tem atividade braçal, muita coisa assim. Acho que é a adaptação da própria pessoa mesmo, se a pessoa quer, acho que não tem barreira, não tem limite não, viu. Ela querendo fazer, ela cria meios, vai de cadeira de rodas, vai de muleta, vai com os pés, com as mãos, a pessoa, acho que vai atrás, acho que depende é dela mesma, viu. (Entrevistado 7)

Alguns relatos também demonstraram que, hoje, há uma preocupação maior das empresas em se firmarem como inclusivista, ou seja, superar a obrigatoriedade da Lei e tornar a convivência mais saudável para todos os empregados. Assumir tal discurso é o que realmente diferencia os aspectos da diversidade organizacional, pois é o que permite enxergar as contribuições das minorias, tendo em vista o crescimento das relações e das competências da empresa.

O discurso inclusivista também gera impacto no relacionamento positivo entre os colegas de trabalho, amplia as noções de respeito e, por consequência, promove crescimento

em vários aspectos. Isto significa corroborar aspectos da literatura onde o importante é verificar aptidões e características necessárias para a vaga, e ver sob o enfoque das limitações que o trabalho impõe ao perfil do cargo e ao seu ocupante, e não pela deficiência que o indivíduo apresenta (CARREIRA, 1997).

Tem empresas que só se preocupam com a cota, outras não, estão buscando mesmo! E é palestra, sensibilização, estar interagindo o tempo inteiro, fazer programas... Então, eu acho que está meio a meio, tem empresas que trabalham e estão preocupadas na questão de inserir com qualidade.(Entrevistada 1)

Uma dificuldade no trabalho é a de adaptar, porque tem muita coisa que ainda não é adaptada pra gente não. (Entrevistada 4)

Eu já percebi que o pessoal aqui, eles tratam bem, assim, têm bastante atenção e cuidado com os portadores de necessidade especial. (Entrevistado 3)

Depois de um tempo que a gente estava aqui, hoje, boa parte dos funcionários já entra na nossa sala, já conversa com a gente, já tem uma outra postura, e um outro prisma, um outro ângulo de visão daqueles que entraram naquela sala, cada um com uma aparência mais estranha do que o outro. (Entrevistado 5)

No entanto, os entrevistados também relataram que algumas pessoas tornam a situação no trabalho bem mais difícil. Esse resultado também foi obtido por Carvalho-Freitas (2007), o qual ressalta a gestão da diversidade das pessoas com deficiência marcada pela forma como os gestores enxergam a deficiência, e pelas condições e práticas de trabalho por parte das empresas. De acordo com os respondentes, essa dificuldade parece estar relacionada a preconceitos referentes ao medo de lidar com a deficiência, à idéia de que os deficientes são incapazes e estão sendo contratados para cumprir a cota, mas não tem competência nenhuma para oferecer ao trabalho, ou seja, a julgamentos precipitados por parte dos considerados “normais”.

O processo seletivo foi ótimo. Mas quando a gente chegou aqui, as pessoas olhavam pra gente com a cara feia. Não sabíamos se era porque tinham mandado algum colega deles embora, ou porque a gente estava sendo certos invasores no local. Outros acham que a gente arrumou um emprego aqui pra ficar coçando, pra não fazer nada (...) isso acaba afetando, porque você acha que ninguém mais quer falar contigo por causa da sua deficiência. (Entrevistada 2)

Diga-se de passagem, quando eu fui contratado, não foi por cota, não fui beneficiado por legislação nenhuma, mas por meus méritos, porque eu fiz testes, eu fiz provas e tive que mostrar que eu poderia passar. (Entrevistado 5)

Outras de certa forma queriam atrapalhar, porque muitas vezes nem vai com a sua cara, nem te conhece direito, já julga. (Entrevistada 4)

4.3 Situações de constrangimento e humilhações

A terceira categoria abordada neste estudo de caso diz respeito às situações de enfrentamento de pessoas com deficiência que estão empregadas, principalmente, no que se refere a constrangimentos e humilhações em função da deficiência. Além disso, foram analisados relatos de experiências negativas no trabalho, formas de lidar com as dificuldades de acessibilidade e situações de segregação dos deficientes.

A partir dos relatos de situações de vida dos entrevistados, ou até mesmo de colegas deles, também com deficiência, os conteúdos dessa categoria foram delimitados em quatro pontos de análise: “descumprimento das leis de inserção”; “constrangimento em função da deficiência”; “desinteresse em conhecer as leis e as deficiências”; “humilhação em função da deficiência”.

Entre as respostas obtidas durante as entrevistas, percebeu-se que as empresas ainda não cumprem a Lei de Cotas, não contratam a quantidade de pessoas descritas na lei, bem como descumprem a lei de acessibilidade que está inserida a ela. Garantir acesso em relação à estrutura física, às vias, e às informações necessárias para permitir à pessoa com deficiência participação igualitária no ambiente organizacional não foram apontadas pelos entrevistados como critérios positivos.

Este resultado foi confirmado, também, por Carvalho-Freitas e Marques (2007) quando levantaram aspectos que contribuem para a não aplicação da lei, tais como o contexto de mudanças nas relações de trabalho, o desconhecimento das possibilidades de trabalho dessas pessoas por parte dos empregadores; e o desenvolvimento de práticas de gestão do trabalho das pessoas com deficiência, que as segregam em setores específicos das empresas ou em funções menos valorizadas.

Na questão mesmo das empresas, a lei para contratar pessoas com deficiência existe há quinze anos, porém, tem três anos só que essa lei está sendo cumprida, que está sendo fiscalizada. (Entrevistada 1)

A primeira dificuldade é a questão da formação, questão do governo que faz discurso demais e age pouco... Que existem várias pessoas que não tiveram qualificação para serem inseridas no mercado de trabalho, isso aí, ninguém vê! (Entrevistado 5)

Eu acredito que as pessoas são desinformadas demais, eu não sei dizer se é porque elas não buscam ou não querem enxergar. (Entrevistada 1)

Mas eu acho que em Brasília, no Brasil, acho que poucas empresas estão conseguindo os 5%, viu! (...) Essa área de marketing, de certa forma podia divulgar mais e esclarecer. Quando a pessoa é bem esclarecida, ela vai correr atrás dos direitos dela. E a pessoa que não sabe, passa despercebida. (Entrevistada 7)

Essa lei, ela já existe há um bocado de tempo, acho que uns quatro anos, se não me engano... Só que o que acontece: as empresas não estavam nem aí, não tinha fiscalização nenhuma, e as pessoas não estavam nem aí, entendeu? Como várias outras leis que existem no papel e não funcionam na prática. (Entrevistada 6)

A questão dos constrangimentos enfrentados por pessoas com deficiência foi o conteúdo mais significativo dessa categoria de análise, principalmente porque se constituem a partir de diversas maneiras e formas, algumas até sutis, por meio de atitudes e comportamentos discriminatórios e preconceituosos. Nestes resultados, buscou-se enfatizar situações de trabalho que estivessem intrinsecamente ligadas à ocorrência deste tipo de comportamento. A maioria das respostas dos entrevistados retrataram situações de constrangimento na forma de implicância pessoal, desmerecimento do trabalho em função das limitações físicas, apelidos, piadinhas dirigidas, falta de confiança e de credibilidade, e dúvidas sobre a deficiência não aparente.

Tem pessoas que contratam e quando dá três meses, mandam embora. Aí pegam e falam “não, é porque eu contratei um surdo, mas é porque agora precisa atender telefone, e por isso que eu mandei embora”. Por que é que não viu isso antes? Por que agora depois de três meses, em um dia vai ter que atender telefone? Entendeu? (Entrevistada 1)

Estava em um processo pra recepcionista. Era para trabalhar com público, tipo assim, um deficiente trabalhar com público, “não vai ser legal”. Indiretamente, mas foi o que ela quis dizer, sabe, foi o que eu senti. Esta foi a primeira vez que eu passei assim, uma certa rejeição. Eu chorei tanto, falei “oh, meu Deus, porque eu fui nascer assim?”. (Entrevistada 4)

Então as pessoas achavam que eu estava com preguiça, que eu não queria fazer o serviço, porque eu comecei a ficar lenta, porque eu comecei a perder as forças e a agilidade do lado direito. (Entrevistada 2)

Eu expliquei pro meu chefe, “olha, eu tenho um problema que eu não posso ficar muito tempo sem ir ao banheiro e não é rápido, entendeu? eu tenho que tomar água, ficar tomando líquido, vitamina C”. Aí tinha gravações lá e tinha hora que eu não podia ir, aí eu me sentia meio constrangido, entendeu? Ninguém acredita. O povo só acredita quando pede o laudo médico e olha, entendeu, e vê que eu realmente tenho CID¹. (Entrevistado 3)

Eu senti a discriminação com peso real quando eu saí do meu primeiro emprego, quando eu caí no mercado de trabalho aberto, tentando viver minha vida, e isso para mim foi terrível! Eu sofri demais com muitas empresas pequenas. Eu ouvi muitos não! (Entrevistado 5)

Os respondentes parecem concordar que parte da discriminação sofrida e da falta de credibilidade que as pessoas com deficiência enfrentam no mercado de trabalho deve-se, também, a alguns deficientes se aproveitarem da situação para se vitimizar quanto à condição

¹ Classificação de Transtornos Mentais e de Comportamento – Descrições clínicas e diretrizes diagnósticas

vivida. Essa situação de comodismo é percebida como algo inaceitável para os que trabalham contra esse pensamento de que o deficiente precisa ser tratado com pena.

Já presenciei colegas com deficiência, em outras empresas onde eu trabalhei, que sabem o básico, às vezes se acomodam, que vêm de uma certa cultura de dizer assim, “coitadinho, ele é deficiente”, que vestem aquela ‘pele’ de deficiente e tudo querendo se beneficiar por ser deficiente, e já vi eles sendo discriminados sim, várias vezes, já comprei briga, já briguei na rua por causa da deficiência, e presenciei sim a discriminação direta e escancarada. (Entrevistado 5)

Em complemento, os entrevistados relataram fatos onde sentem mais que constrangimento, onde a discriminação no ambiente de trabalho é suficiente para gerar sentimentos de humilhação. Um dos relatos mais fortes foi em relação a empresas que contratam o deficiente apenas para cumprimento da cota, e depois o manda ficar em casa; e também, o uso de termos pejorativos por parte dos colegas de trabalho para se referirem aos empregados com deficiência, bem como, estabelecimento da condição de inferioridade ou incompetência em função das limitações decorrentes da deficiência. Outro ponto explicitado foi de quando um gestor quer dispensar uma pessoa com deficiência, e para alcançar este objetivo, começa a expor a pessoa à sua limitação.

Por causa da minha deficiência, me colocar assim inferior... Por quê? No que eles são melhores do que eu? Eu fiquei arrasada com isso. (...) Eu sou uma pessoa assim que tenho que ter o porquê, tem que ter uma resposta pra mim. “Por quê não podia trabalhar com o público porque era deficiente?” Saí de lá triste, arrasada, chorei mesmo, nossa, chega soluçava. (Entrevistada 4)

Até um dia, que chegou uma pessoa na sala, e falou assim: “é bom fechar isso aqui mesmo, porque vocês não vão dar conta. Os deficientes não dão conta de nada mesmo, eu não sei como... isso aqui não vai dar certo!”. (Entrevistada 3)

Tem casos de empresas que contratam deficientes pra deixar em casa, pra ele nem interagir com as pessoas dentro do trabalho, como a gente tem casos onde contratam e maltratam as pessoas, que contratam por três meses e, quando passa a fiscalização, mandam embora. (Entrevistada 1)

Tinha uma colega que foi perdendo os movimentos gradativamente... Então, o chefe dela começou a exigir tarefas que ela não era capaz de cumprir (...) queria a agilidade de uma pessoa que não tinha condição de locomoção rápida. Chegou um ponto que ela foi entregar um documento, e ele disse “po..., esse pessoal aí ao invés de fazer um concurso pra contratar gente, ou então botar uma empresa terceirizada fica contratando esses aleijados aqui, que não rendem nada, a gente pede uma coisa e eles demoram 10 anos pra ficar pronta”, nesse dia sim, eu tomei a briga dela, eu discuti com ele, eu ameacei processá-lo, e levei a coisa à frente. (Entrevistado 5)

4.4 Decorrência das situações de constrangimento e humilhações

Tendo em vista compreender quais as implicações diretas e indiretas da categoria anterior, a quarta categoria de análise firmou-se na subcategoria denominada **Prejuízos percebidos no tratamento da pessoa com deficiência**. Nesta, os entrevistados relataram o impacto negativo que percebem nas empresas e nos meios necessários para se chegar ao trabalho, sob três pontos de vista: “punições ligadas ao cumprimento das leis de inserção”; “descaso com a qualificação profissional”; e “dificuldades em chegar ao trabalho”.

A percepção de que a pessoa com deficiência sofre punição por causa da lei, apareceu nas respostas em que ocorrem situações onde os mesmos precisam provar que são deficientes de verdade e que, por exemplo, não estão falsificando carteirinha, e ainda, situações em que precisam se submeter a qualquer condição de trabalho, uma vez que alguns locais consideram que já foi um grande favor a contratação ter sido efetivada.

Eu já penso por outro lado: e se isso acontecer, e a pessoa pegar e falar assim “eu vou contratar só para cumprir a lei, e não vou dar qualidade nenhuma de trabalho pra essa pessoa”. (Entrevistada 1)

Mas às vezes eu tenho um constrangimento porque minha deficiência não é muito aparente, por exemplo, no ônibus: “Sua carteirinha é falsa, eu vou te levar pra rodoviária, o que é que você tem?”. (Entrevistada 2)

Outra questão levantada foi o descaso com a qualificação profissional da pessoa com deficiência. Parece haver uma corrida para se contratar deficientes uma vez que a fiscalização está mais acirrada, no entanto, as empresas deixam as demandas pra última hora, depois querem contratar qualquer pessoa, para qualquer cargo, desconsiderando a escolaridade, a formação profissional e as experiências anteriores.

Eu não sei, às vezes eu falava com as empresas, assim, no meu trabalho, eu falava “gente, mas vocês deixam pra contratar de última hora, sabendo que a lei já existe há quinze anos, agora vocês querem que eu encaminhe oito, dez pessoas pra vocês, pra contratar já!”. Acho que é falta da pessoa buscar o conhecimento, se informar... (Entrevistada 1)

Tem gente que pensa que pela pessoa ser deficiente, acha que a gente tem que mostrar um diferencial. Eu acho que eles cobram isso da gente, eles desconfiam um pouco da nossa capacidade. (Entrevistado 3)

Falta oportunidade...tem deficiente que têm vontade de crescer, com certeza, mas as pessoas parecem que não visam a gente. (...) é muito difícil você ver uma pessoa deficiente assim, com um cargo de chefia, muito difícil, é um, dois ou três, e olhe lá, dentro de uma empresa. (Entrevistada 4)

Como eu saí de uma empresa que era de ponta em informática na época, eu já tinha vários cursos de informática, um pouco de contabilidade, administração de empresas, eu não era formado, mas já tinha um

conhecimento grande nessa área, em departamento pessoal, recursos humanos (...) Mas em diversas empresas que eu levava meu currículo, quando pediam pra eu levantar e viam que eu era deficiente, eu não ficava. Eu não fiquei em várias... (Entrevistado 5)

Outro grande desafio marcante na vida de trabalhadores com deficiência é a dificuldade de ir para o trabalho. Tanto pela dificuldade financeira em comprar automóvel adaptado, como pela inadequação dos meios de transporte urbanos que não estão adaptados para transportar com segurança e conforto pessoas com deficiência. Os entrevistados relataram com frequência que muitas vezes dependem de motoristas que já os conhecem, ou de pessoas na rua para carregá-los e colocá-los nos ônibus ou transportes alternativos.

Constrangimento é no ônibus, porque os motoristas também são muito ignorantes com a gente, tem que ter pessoas mais instruídas para trabalhar com pessoas com deficiência (...) eu não consigo ficar em pé, porque dá uma fredda brusca, eu caio por cima dos outros, sabe, machuca a mim, machuca aquela pessoa. (Entrevistada 4)

Pois é. Mas assim, tem gente que vai te falar que pra pegar ônibus os motoristas desviam, não param... e você não pode comprar um carro popular, você não pode comprar um carro de 20 mil, você tem que comprar um carro de 40 mil. Será que é vantagem? Quer dizer, o deficiente tem que estar com um emprego muito bom, ele tem que estar ganhando bem, então é muita dificuldade. (Entrevistada 1)

4.5 Integração das pessoas com deficiência

A última categoria de análise dividiu-se em duas subcategorias: **Direitos e deveres;** e **Ser uma pessoa com deficiência na organização.** Ambas discutem aspectos levantados pelos respondentes sobre como percebem o exercício da cidadania deles, as condições de trabalho, educação, crescimento profissional, vantagens e desvantagens por causa da deficiência. Além disso, retrata-se a percepção do trabalho realizado e da deficiência no âmbito organizacional, o relacionamento com colegas e superiores.

Ao que se refere integrar a pessoa com deficiência no mercado, em relação aos direitos e deveres, os entrevistados relataram que uma das desvantagens é ter que provar que a deficiência não impede o bom desempenho. Outra dificuldade é o fato de que ainda enfrentam a falta de acessibilidade nas empresas, como por exemplo, a ausência de rampas em alguns locais de acesso comum, a falta de conscientização dos trabalhadores e das empresas, agravada pela falta de fiscalização, e a falta de investimentos do governo na educação básica.

Eu já briguei, estou no direito, eu brigo mesmo! Teve um dia, eu fui bater ponto, eu não sou deficiente da perna não, é normal minha perna, mas aí a menina da muleta, ela foi subir o degrau, botou a muleta e não conseguiu, foi

para trás, e eu tive que segurar ela (...) aí, fomos ao supervisor e falei até que providenciaram. (Entrevistada 4)

Eu acho que a pessoa com deficiência tem uma responsabilidade a mais, ela tem que provar que a deficiência dela não impede o lado profissional, e tem que mostrar que é um bom profissional. (Entrevistado 3)

Eu acho que falta a questão de conscientizar e fiscalizar, assim, mas punir mesmo! Têm a lei, têm a multa, e não é aplicado. Eu acho que se as pessoas começarem a pesar... o deficiente está na mídia agora, tudo em que há você vê deficiente na televisão, é entrevista disso, daquilo, daquilo outro, mas poucas coisas são mudadas, poucas coisas mesmo. (Entrevistada 1)

Nas escolas eu passei por diversos vexames, muita gente me apelidava de pernetinha, disso, daquilo... e eu tive que passar por cima disso. Quer dizer que as pessoas que não tiveram a chance de estudar, se qualificar, que tiveram uma vida humilde, como é que pode arranjar um emprego numa empresa? Como a empresa pode oferecer um emprego pra uma pessoa dessa, sendo que não tem a qualificação, porque o governo não deu qualificação pra ele? (Entrevistado 5)

Brasília é favorecida sim, aqui é aprovada a lei de cotas de 12 a 20%. E nos demais estados, um ou outro que estão cumprindo a lei. Principal desafio? Em primeiro lugar acho que os órgãos do governo deviam fazer uma campanha mais maciça com relação à discriminação porque todo portador de deficiência que entra na empresa, quando entra um só, o choque não é tão grande, mas quando entram dois, três, tudo tem discriminação, mas uma discriminação, assim, calada, a amizade afastada, longe... Então, tinha que ter uma campanha, uma conscientização para que as pessoas não passassem por isso, porque existe! (Entrevistado 5)

De fato, os relatos corroboram o que Carreira (1997) define como ações isoladas, provocadas e comandadas por pessoas que estão atentas à questão social da pessoa deficiente. De acordo com o autor, a reintegração do deficiente é uma questão de reeducação, profissionalização e integração com as redes sociais que envolvem a pessoa com deficiência. Cabe ressaltar que não foram obtidos somente relatos de experiências negativas, as vantagens em relação à integração das pessoas com deficiência dizem respeito, principalmente, a gratuidade das passagens e dos cursos de qualificação profissional; e às conquistas em relação ao cumprimento da legislação.

Só da gente não ter que pagar passagem, ainda vir fazer o curso gratuito, e não pagar nada é mais fácil. E a pessoa se qualificando, ela entra em qualquer lugar, ganha até mesmo de uma pessoa 'normal', que não é qualificada. (Entrevistada 2)

Hoje a legislação está aí, mas está aí por causa da manifestação de várias instituições para portadores de deficiência (...), da participação na votação de vários projetos de lei em prol dos deficientes, que as coisas aqui em Brasília e no Brasil, estão engatinhando. (Entrevistado 5)

A subcategoria “Ser uma pessoa com deficiência na organização” trata os aspectos mais pessoais de como é sentir-se deficiente, de como acontece o reconhecimento da qualificação profissional, e das questões referentes ao conflito interno e superação dos limites. Alguns desses relatos ilustram medidas que poderiam ser adotadas com vistas à redução da discriminação e a importância de políticas de empresas direcionadas à conscientização e educação de pessoas no ambiente de trabalho.

A postura dos outros empregados antes era fria, sem bom dia, boa tarde, com poucas palavras, quanto menos tivessem envolvimento e contato com a gente melhor. Eles não têm culpa disso, eles não foram preparados para receber o pessoal deficiente. Melhorou, porque boa parte das pessoas com deficiência, que estão lá dentro, foi cativando essas pessoas, mostrando que são capazes de trabalhar, que não tem só necessidades, que querem crescer, querem produzir. Temos esse direito, de produzir e mostrar que somos capazes. E aos poucos foram cativando, algumas dessas pessoas que eram frias, que nem falavam com a gente, hoje já se manifestam em ir até a sala e falar um bom dia (...) hoje têm um certo respeito, um certo carinho. (Entrevistado 5)

Porque eu acho, sei lá, que a pessoa tem mais dedicação, eu acho que, é meu caso, e de outros também. Tem muita gente que vê o outro lado, “eu sou deficiente, então eu quero ganhar com isso”, mas a maioria dos deficientes que eu conheço, todos eles são muito felizes, todos eles são dedicados, são comprometidos com o trabalho, sabe? (Entrevistado 7)

Os entrevistados divergem suas opiniões quanto a se sentirem deficientes, porém, concordam que se enxergam como deficientes, no momento em que deparam com as suas limitações.

Ah, só quando a gente tem alguma coisa a fazer, que nós somos limitados, né! (...) “olha, infelizmente eu não posso, porque eu não posso pegar peso, porque eu já perdi a força do braço”. São coisas deste tipo, entendeu? Tipo assim, digitar muito tempo, constantemente, eu vou sentir muita dor. (Entrevistada 2)

Acho que não existe limitação não, acho que é a cabeça das pessoas mesmo. Aquela pessoa que você acha que “eu sou um coitado, eu preciso, o mundo tem que andar”... Acho que não é bem assim não, ele tem que conquistar o espaço dele, né? (Entrevistado 7)

Acho que eu não tenho corpo! Eu só tenho alma e coragem. Porque eu não vejo o meu corpo. Porque se eu for olhar pra ele, eu acho que ele não é nada. Sabia? Ele apenas algo que eu possa me vestir, só, porque a minha força não vem dele. (Entrevistada 6)

Cumprе ressaltar que outro conteúdo importante foi relatado sobre o reconhecimento da qualificação profissional por parte das empresas, como diferencial de mercado. Isso aumenta as chances das pessoas com deficiência serem valorizadas por meio de seu

desempenho, e é o fator mais apontado como condição de igualdade pelos respondentes, tendo em vista que tal conquista supera a limitação imposta pela deficiência.

Não fico desempregada. Muito pelo contrário, as empresas estão é brigando, um cliente que já me botou um monte de propostas... Depois passei por um processo bem difícil e fui selecionada. Eu ficava pensando que o pessoal estava querendo só cumprir cota, e me mandar embora, mas não, eles estão gostando muito do meu trabalho, eles já queriam que eu viajasse pra Cuiabá esse final de semana pra fazer um treinamento, eles investem muito nessa questão de treinamento pro funcionário. (Entrevistada 1)

Quando eu entrei, o desenvolvimento foi tão rápido! Depois a Central da (nome da empresa) pediu que todas as notas fossem informatizadas e como eu falei que tinha conhecimento na área de informática, chamaram um analista e eu implantei o sistema de notas fiscais com ele. Na época, eu passei a controlar estoques e logo fui nomeado a chefe de faturamento. (Entrevistado 5)

Percebeu-se ainda nas entrevistas, que existe um sentimento comum entre os entrevistados sobre a luta em superar os limites pessoais como forma de se estabelecer sucesso no trabalho. Tal superação é por sua vez, o que permite o crescimento profissional além do preconceito social, tido como limitador das oportunidades. As pessoas com deficiência não se reconhecem como sendo iguais, mas como igualmente capazes produtivamente.

Sou assim, eu me cobro demais por eu ser deficiente, eu quero sempre ser melhor do que qualquer outra pessoa. Eu sou a única deficiente daqui, eu tenho que ser a melhor, e eu vou ser a melhor (...) eu sou bem determinada, é isso que eu faço pra mim, por isso é que eu sempre quis trabalhar nessa empresa que eu estou agora. (Entrevistada 1)

Ser uma pessoa com deficiência nas organizações é lutar pelos seus direitos, é você buscar um diferencial, é buscar o seu espaço, sua dignidade, mostrar que você é capaz, que a deficiência não te impede de nada, é buscar ser o melhor. (Entrevistada 4)

Porque eu me polio mais, procuro ser mais profissional sempre, eu gosto de provar, eu gosto quando as pessoas não acreditam na minha capacidade, eu gosto de mostrar que eu sou capaz. É isso. (Entrevistado 3)

Porque eu não me sinto deficiente, na verdade, desde os nove anos, eu sempre vivi com isso, então pra mim acho que é indiferente ter ou não ter, foi uma coisa que, sei lá, aconteceu e, graças a Deus eu estou é vivo e com saúde. (Entrevistado 7)

5 Conclusão

Sobre os resultados mais relevantes desta pesquisa, alguns pontos merecem destaque diante do que se pretende em relação à melhoria da qualidade de vida e diminuição do preconceito sobre o trabalho das pessoas com deficiência.

Em termos gerais, este estudo parece corroborar com o estudo de Sasaki (2003) quanto à indefinição de um termo único e correto para denominar as pessoas com deficiência. Os entrevistados não possuem uniformidade em se tratando de nomeá-los. Muitos ainda se utilizam da denominação “portadores de deficiência”, o termo “deficiente” ainda é bastante comum entre os próprios, alguns inclusive se referem ao grupo de deficientes como “aquelas pessoas”. No entanto, todos concordam que o termo mais ofensivo é “aleijado”, este apareceu em todos os relatos tidos como discriminatório, vexativo e preconceituoso, onde a palavra “aleijado” é utilizada de maneira pejorativa e proposital, com a finalidade de diminuí-los.

Outro ponto relevante diz respeito ao apoio da família como diferencial no sucesso do trabalho das pessoas com deficiência. Durante as entrevistas, percebeu-se que há certo orgulho por parte dos respondentes em relação a terem sido tratados por suas famílias sem protecionismos exacerbados. Todos concordaram que isso foi o motivo principal de terem persistido no desenvolvimento das habilidades físicas e intelectuais, pois, relataram discordar do comportamento de alguns deficientes de se aproveitarem dessa condição para se fazerem de “coitadinhos”. Para os entrevistados isso é aversivo, e é uma das situações que mais contribui para a desqualificação profissional do grupo.

Em relação aos constrangimentos e humilhações sofridos no ambiente organizacional, verificou-se sentimentos contraditórios. Apesar da revolta em função desse tratamento diferenciado, que dificulta o trabalho das pessoas com deficiência, os mesmos parecem concordar que isso não é um fato isolado. Consideram que um dos motivos principais dessas ocorrências é a falta de conhecimento das pessoas em geral quanto à capacidade, qualificação profissional e credibilidade no trabalho dessas pessoas. Todos parecem concordar que a única solução para isso é a convivência, ou seja, a partir do momento que as pessoas com deficiência começarem a ser integradas no mercado, não apenas como fator numérico de cumprimento da lei de cotas, as empresas irão reconhecer a força produtiva que os mesmos significam. Isso ficou evidenciado nas entrevistas quando foi demonstrado que as relações sociais no ambiente organizacional se modificaram ao longo da convivência com um grupo de pessoas com deficiência, uma mudança que foi vista como positiva por colegas e supervisores do trabalho.

Quanto ao crescimento profissional e as possíveis barreiras encontradas para progredir nas empresas, a questão que se mostrou mais importante foi o nível de escolarização. Alguns entrevistados encontraram dificuldades no início da educação básica, pois estiveram diante de escolas despreparadas para lidar com a deficiência. Isso prejudica em parte o avançar na trajetória profissional e faz com que os cargos ocupados sejam menos qualificados. A partir dos relatos, verificou-se que poucas pessoas conseguem atingir cargos de maior responsabilidade, ou até mesmo de chefia; o que, no entanto, está mais relacionado às condições de escolaridade que à deficiência propriamente dita.

Cumprе ressaltar ainda, que foram identificadas limitações neste estudo, tais como a dificuldade em generalizar os resultados, tendo em vista a realidade dos deficientes no Distrito Federal, cuja fiscalização das leis de cotas está promovendo uma inserção cada vez maior, e a predominância da deficiência motora e de mobilidade física, que por sua vez estão mais integrados ao meio ambiente. Outro fator que se observou é que as pessoas empregadas parecem ter uma superação maior da deficiência, e com isso, não se deixam levar como perdedoras. Nesse ponto, levanta-se a necessidade de serem estudadas pessoas com outros tipos de deficiência, ou em outras localizações.

A conclusão mais importante que este estudo alcançou foi sobre a questão da limitação. Em contradição ao discurso comum da sociedade, de que o deficiente é uma pessoa limitada e isso influencia no desempenho do trabalho dele, esta pesquisa evidenciou que para as pessoas com deficiência, o corpo físico não tem limites. Ao relatarem sobre o que os faz se sentirem deficientes ressaltava-se que as limitações deles dizem respeito ao preconceito e desqualificação profissional dos colegas de trabalho.

De certa forma, todos parecem concordar e reconhecer que o corpo deles não é perfeito, porém, para eles, corpo não é o limite. A capacidade de se adaptar, a vontade de superação, o desejo de se tornar cada vez melhor profissionalmente e a compreensão de que o diferencial está na parte intelectual e argumentativa, apareceram como as principais estratégias utilizadas para conviver com a deficiência e conquistar o mercado de trabalho. Diferente do ideário social, as pessoas com deficiência integradas no mercado são felizes, realizadas e possuem conquistas importantes que as conduzem ao sucesso profissional. Isso corrobora com o que Heinski (2004) afirma sobre o trabalho como oportunidade de inclusão social, o que representa fonte de satisfação, auto-realização, auto-estima, independência, autonomia, prazer e sensação de aceitação.

6 Referências

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: edições 70 Ltda, 1977.

BORGES, L.O.; YAMAMOTO, O.H. O mundo do trabalho. In: ZANELLI, J.C.; BORGES-ANDRADE, J.E.; BASTOS, A.V.B. (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. cap. 1, p. 25-62.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004. **Diário Oficial da União**, n. 232, Poder Executivo, Brasília, DF, p. 1-5, 03 dez. 2004.

BRASIL, Ministério da Cultura e Educação. Conferência Mundial de Educação Especial, Salamanca, 7 e 10 jun. 1994. **Declaração de Salamanca** - sobre Princípios, Políticas e Práticas na Área das Necessidades Educativas Especiais. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf>>. Acesso em: 04 out.2007, 9:35:50.

BRASIL, Ministério da Saúde. Protocolo aprovado, juntamente com a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, pela Assembléia Geral das Nações Unidas, Resolução A/61/611, de 6 de dezembro de 2006, p. 1-20. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/714_1.pdf>. Acesso em: 02 out. 2007, 11:45:30.

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. **A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**. Brasília, DF, 2007.

BUENO, C.L.R. A reabilitação profissional e a inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. **Integração**, Brasília, v. 5, n. 13, 1994.

CARREIRA, D. A integração da pessoa deficiente no mercado de trabalho. In: MANTOAN, M.T.E. (Org.). **A integração das pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema**. São Paulo: Memonn, 1997, p. 3-13.

CARVALHO-FREITAS, M.N. Análise da Inserção e Gestão do Trabalho de Pessoas com Deficiência: um Estudo de Caso. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 31., 2007. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2007. 1 CD-ROM.

CARVALHO-FREITAS, M.N.; MARQUES, A.L. Construção e Validação de Instrumentos de Avaliação da Gestão da Diversidade: a Inserção no Trabalho de Pessoas com Deficiência. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 30., 2006. **Anais...** Salvador: ANPAD, 2006. 1 CD-ROM.

_____. A Inserção de Pessoas com Deficiência em Empresas Brasileiras: uma Dimensão Específica da Diversidade nas Organizações. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 31., 2007. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2007. 1 CD-ROM.

CERVO, Amado L; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. São Paulo: Prentice Hall,

2004, 5.ed., p. 46-77

FERREIRA, R. **O gay no ambiente de trabalho: uma análise dos efeitos em ser gay nas organizações contemporâneas**. Brasília. Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação - FACE. Universidade de Brasília, 2006. 126 p. Dissertação de Mestrado.

FLEURY, M.T.L. Nota Técnica: a Diversidade Cultural abaixo do Equador. In: CLEGG, S.R.; HARDY, C.; NORD, W.R. (Org.). CALDAS, M.; FACHIN, R.; FISCHER, T. (Org. ed. bras.). **Handbook de estudos organizacionais: modelos de análise e novas questões em estudos Organizacionais**. São Paulo: Atlas, 1999. cap. 13, p. 361-362.

GONDIM, S.M.G.; FEITOSA, G.; CHAVES, M. A Imagem do Trabalho na Atualidade: Um Estudo Empírico com Uso de Fotografia. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 28., 2004. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2004. 1 CD-ROM.

HEINSKI, R.M.M.S. Um estudo sobre a inclusão da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 28., 2004. **Anais...** Curitiba: ANPAD, 2004. 1 CD-ROM.

LOPEZ, L.R. **História do Brasil Colonial**. Porto Alegre: Mercado Aberto, 1991, 6.ed., cap. 2, p. 15-26.

MADSEN, W.J. **Sem limites**. [S.I.]: Comunidade Cristã Ministério da Fé. Disponível em: <<http://www.ccmf.com.br/redes/semlimites/especiaisinais.htm>>. Acesso em: 15 abr. 2004, 15:30:11.

MARQUES, C.A. Implicações políticas da institucionalização da deficiência. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 19, n. 62, abr. 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73301998000100006&Ing=en&nrm=iso>. Acesso em: 11 dez. 2007, 18:40:11.

MORIN, E.M. Fator Humano: **Os sentidos do trabalho**. RAE executivo, vol. 1, n. 1, ago./set./out., p. 71-75, 2002.

NKOMO, S.M.; COX JR. T. Diversidade e Identidade nas Organizações. In: CLEGG, S.R.; HARDY, C.; NORD, W.R. (Org.). CALDAS, M.; FACHIN, R.; FISCHER, T. (Org. ed. bras.). **Handbook de estudos organizacionais: modelos de análise e novas questões em estudos Organizacionais**. São Paulo: Atlas, 1999. cap. 12, p. 334-360.

RICHARDSON, R. J. et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999, p. 79-86, 220-244.

SASSAKI, R.K. **Vida Independente: história, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos**. São Paulo: RNR, 2003, p. 12-16. Disponível em: <<http://www.cvi.org.br/como-chamar.asp>>. Acesso em: 02 out. 2007, 11:22:10.

SIQUEIRA, M.V.S. **Gestão de pessoas e discurso organizacional**: crítica à relação indivíduo-empresa nas organizações contemporâneas. Goiânia: Ed. da UCG, 2006.

TORRES, C.V.; PÉREZ-NEBRA, A.R. Diversidade Cultural no Contexto Organizacional. In: ZANELLI, J.C.; BORGES-ANDRADE, J.E.; BASTOS, A.V.B. (Org.). **Psicologia, organizações e trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004. cap. 14, p.443-463.

THOMAS, D.A. & ELY, R.J. Tornando as diferenças importantes: Um novo paradigma para gerenciamento de diversidade. Tradução Cláudio Vaz Torres. **Harvard Business Review**, 74 (5), 79-90, 1996.

ANEXO

Anexo – 1: ROTEIRO DE ENTREVISTAS

Bloco 1 – Trajetória Pessoal e Profissional

Naturalidade. Escolaridade. Família. Características da deficiência (congenita ou adquirida). Escola. Trajetória pessoal. Relação com familiares antes e depois da deficiência (se adquirida). Estratégias utilizadas para conviver com a deficiência. Trajetória profissional até o presente momento. Inserção nas empresas. Cargos ocupados. Participação em processos seletivos. Cargo atual.

Bloco 2 – Concepções e Práticas da Organização quanto ao Tratamento Diferenciado

Políticas Formais. Discurso Gerencial (empresa inclusivista, cotista...). Motivação para a contratação de pessoas com deficiência. Fatores considerados na busca de um emprego. Discriminação nos processos em função da aparência física. Barreiras profissionais ligadas a oportunidades de emprego e ascensão profissional, em função das limitações da deficiência. Relação entre carreira e deficiência. Fatores que contribuem para a discriminação de pessoas com deficiência no ambiente de trabalho. Medidas para reverter o quadro. Efetividade de políticas de conscientização e educação dos outros empregados sobre a diversidade no ambiente profissional.

Bloco 3 – Situações de constrangimento e humilhações

Situações de constrangimento e humilhações em função da deficiência. Relato das experiências negativas no trabalho. Como lidam com as dificuldades (acessibilidade, maquinários, ambiente físico, recursos tecnológicos e de comunicação inadequados) no Trabalho e na Vida Social. Segregação das pessoas com deficiência em setores menos qualificados. Relação entre a pressão da produtividade com a limitação da deficiência.

Bloco 4 – Decorências das situações de constrangimento e humilhações

Decorência do enfrentamento dessas situações em relação ao crescimento profissional. Comentários de colegas a respeito da deficiência. Prejuízos percebidos. Percepção sobre como os colegas de trabalho se sentem ao trabalhar com uma pessoa com deficiência. Satisfação profissional diante dessa realidade. Relações entre mudanças de emprego e tratamento diferenciado em função da deficiência. Punições no trabalho são percebidas como ligadas ao desempenho da limitação provocada pela deficiência. Situações onde tenha se sentido diminuída por ser uma pessoa com deficiência.

Bloco 5 – Integração das pessoas com deficiência

Cidadania. Direitos. Deveres. Igualdade. O que é ser deficiente na organização. Condições de trabalho, de educação, de crescimento profissional. Percepção do trabalho realizado. Percepção da deficiência. Vantagens e desvantagens por causa da deficiência. Relacionamento com colegas e superiores. Comentários finais sobre aspectos abordados ou não na entrevista.

Anexo – 2: Análise de Conteúdo

Análise de Conteúdo da entrevistada 1

BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREVISA
PERGUNTA 1: “Aquisição da deficiência”		F
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	
1. (...) Eu tinha 17 anos, e estava grávida de dois meses, (...) e uma pessoa veio e colidiu no meu carro, que eu estava parada. E daí eu tive torção na coluna e esmagamento parcial da medula, o que paralisou, né, o movimento das pernas.	1. Características da deficiência (adquirida)	1
2. E aí eu passei um longo período no hospital, para fazer adaptação, aquela questão de você aprender a sentar na cadeira, tudo, de conviver mesmo. 5. Mudou completamente! Só que, assim, a mudança que teve foi de andar para o não andar, 8. (...) Dois meses e quinze dias. Assim, internação sem sair, né. Aí depois eu fiquei fazendo fisioterapia, era todo dia, todo dia.	2, 5 e 8. Adaptação à deficiência	3
3. Mas assim, eu sempre fui muito tranqüila, eu acho que pela questão de eu estar grávida, e todo mundo falava, né, “vai passar tudo para a criança, tudo que você sentir”. Então eu procurei, assim, me prender na questão se meu filho estava bem, que o importante era isso (...).	3. Características pessoais favoráveis	1
4. Então, assim, eu adquiri, com a maior tranqüilidade do mundo, eu tinha 17 anos, eu estava parando de desfilar porque eu estava grávida, mas desfilava muito mesmo, assim, quase todos os dias da semana eu estava desfilando.	4. Emprego antes da aquisição da deficiência	1
6. mas a questão da minha qualidade de vida, da minha felicidade, da minha alegria, das pessoas, da família, continuou do mesmo jeito. 9. (...) porque a vida de um deficiente é muito cara, uma cadeira de rodas custa mais de mil reais, então assim, praticamente um ano e meio, mais ou menos, com uma cadeira. 10. (...) mas você não pode comprar um carro popular, você não pode comprar um carro de 20 mil, de 27 mil, você tem que comprar um carro de 40 mil. Será que é vantagem? Quer dizer, o deficiente tem que estar com um emprego muito bom, ele tem que estar ganhando bem, então é muita dificuldade (...)	6, 9 e 10. Qualidade de vida	1
7. (...) Eu era noiva, estava com o casamento marcado, aí casei na cadeira, foi super emocionante! (...) Mas todo mundo bateu palmas, assim, foi super legal! (...). 11. Tenho, um filho de seis anos. (...) a melhor coisa que tem é deficiente ficar grávida, porque não cria varizes! (...) mas foi super tranqüila minha gravidez...	7 e 11. Trajetória Pessoal	2

BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREVISA
PERGUNTA 2: “Relacionamento com a família”		F
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	
1. Assim, antes eu trabalhava, estudava.	1. Emprego antes da deficiência	1

Análise de Conteúdo da entrevistada 1 (continuação)

2. (...) <i>Então estava uma vida assim de quase não ver meu pai, quase não ver minha mãe, aquela coisa assim mais separada. Então, com o acidente, a família se aproximou demais. (...) Então assim, a nossa relação de família, assim, a gente sempre foi muito unido, fomos muito unidos mesmo.</i> 4. <i>mas assim, minha relação com a família sempre foi muito boa.</i> 5. (...) <i>“por que é que eu não sou uma pessoa triste, infeliz?”.</i> <i>Porque eu tenho uma vida excelente, minha família sempre teve condições (...)</i>	2, 4 e 5. Relacionamento com a família	3
3. <i>Assim, só aquele cuidado mesmo do novo, né. Meu pai fez rampa na casa, (...). Então meu pai adaptou, fez umas rampinhas, arrumou umas coisas,</i>	3. Adaptação à deficiência	1
PERGUNTA 3: “Estratégias utilizadas para conviver com a deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. <i>Olha, assim, eu acredito que tudo foi em função do meu filho, porque, o que aconteceu (...) era uma briga do Sarah e do Hospital de Apoio, porque nenhum caso tinha em Brasília de alguém ter sofrido um acidente dessa gravidade e ter continuado grávida. Tanto é que eles deram que ele estava morto, eles marcaram curetagem, e eu falei “não, ele não está morto, não vai tirar!”. Até que eu consegui uma autorização para ir na minha médica particular, para poder, e quando ela fez a ecografia, o menino já estava formado, perfeito, com três meses.</i>	1. Características pessoais favoráveis (Convicção de opinião)	1
2. (...) <i>Então, assim, eu acredito que eu ter tomado certas atitudes, certas decisões na minha vida foi em relação ao meu filho. Uma delas foi que eu estava indo pro Sarah todo santo dia, com meu filho, bebezinho. Eu parava pra amamentar e ele lá, ele brincava com os brinquedos do Sarah. Sabe, então, eu virei assim pra fisioterapeuta um dia e falei assim: “eu vou voltar a andar?”. Aí ela: “Izana, isso é uma coisa que a gente não pode dizer. (...) Eu falei: “então, me dá alta! (...) eu quero viajar, quero ir para a praia, quero levar meu filho para a praia, quero passear, meu filho está com seis meses aqui dentro deste hospital, direto...” (...)</i>	2. Características pessoais favoráveis (Cuidado com o outro)	1
3. <i>Aí eu fui, viajei, menina, e foi maravilhoso! Fui para a praia, andei de jet-ski, nossa, foi maravilhoso, andei de moto, foi maravilhoso! Aí, quando eu voltei, eu falei assim “gente, eu vou viver a minha vida, vou voltar a estudar, vou cuidar da minha casa, vou cuidar do meu filho, vou aprender a dirigir, e assim eu fui”(...)</i>	3. Características pessoais favoráveis (Aceitação da deficiência)	1

Análise de Conteúdo da entrevistada 1 (continuação)

<p>5. (...) <i>E assim, uma coisa interessante quando eu tava grávida: eu ia andar no shopping, nos lugares, e as pessoas paravam pra olhar, acho que eles falavam assim, “gente, quem foi o safado que abusou dessa coitada?”.</i> (...) <i>tipo assim, pra mostrar pra ela que o deficiente pode ter uma vida de relacionamento normal, como outra pessoa qualquer, sabe. (...) Mas assim, eu sempre levo isso muito na brincadeira. (...) eu levo muito na esportiva, eu sou muito tranqüila em relação a isso.</i></p> <p>6. (...) <i>Às vezes eu fico “ah, gente, faz isso pra mim, eu sou a aleijada da casa, não sei o quê...”, mas assim, ninguém me bajula mais, tipo assim, se eu chegar em casa onze horas da noite, problema meu, que tire a cadeira, que coloque a cadeira, que entre, que tome banho sozinha, que esquentar minha janta, não tenho mais ninguém pra fazer nada pra mim, porque eu conquistei...</i></p>	<p>5 e 6. Características pessoais favoráveis (Sentido de humor)</p>	<p>2</p>
PERGUNTA 4: “Inserção no mercado de trabalho”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>1. (...) <i>eu encontrei uma pessoa de uma associação de deficientes, ele perguntou se eu estava trabalhando e eu falei que não (...). Aí ele “não, pode ter um contrato no SLU, você podia ir lá, (...) levar sua carteira pra gente ver...”.</i> Aí eu fui. (...) <i>quando eu voltei de Fortaleza, ele me ligou, falou que eu tinha sido selecionada, eu nem passei por entrevista nem nada, aí ele falou assim: “o seu currículo foi selecionado, você vai começar a trabalhar no SLU”.</i></p> <p>3. <i>Assim, porque era uma associação e ele conseguiu esse contrato, de colocar, eu não lembro quantos deficientes eram, não sei se eram 50 ou eram 47 deficientes que tinham que ter trabalhando lá no SLU, e eu, no momento, eu tinha sido selecionada para trabalhar. Eu não tive dificuldade não.</i></p> <p>11. (...) <i>conversei com o Sueid (ICP), pedi pra sair, e ele me colocou como professora aqui (...)</i></p>	<p>1, 3 e 11. Apoio de instituição para pessoas com deficiência</p>	<p>3</p>
<p>2. <i>Eu trabalhava em casa, eu fazia cestas de café da manhã e passava mensagens. Nunca parei. E fazia correção de livro, coisas assim. Não parava, era o tempo todo, meu dinheiro eu tinha que ter...</i></p> <p>7. <i>Aí eu falei “não, vou fazer uma faculdade agora”, e por causa da faculdade eu tive que sair do projeto, porque minha faculdade era de manhã.</i></p> <p>9. (...) <i>terminei minha faculdade, pedi demissão porque eu não tinha nada pra fazer lá mais, assim, ficar só como secretária, com nível superior...</i></p> <p>14. (...) <i>o que chamou atenção nele foi que eu sou muito comunicativa e que eu sou muito feliz. (...) ela vai pro departamento pessoal porque ela vai lidar com todo mundo e eu sei que ela vai ter o maior jogo de cintura pra isso”. Então, eu acredito que é por esse lado. Acho que eu sou assim muito comunicativa, eu sou tranqüila, eu tenho uma aceitação muito boa em relação à minha deficiência, então eu acho que isso passa segurança pras outras pessoas.</i></p>	<p>2, 7, 9 e 14. Características pessoais favoráveis (Autonomia, Iniciativa, Alegria)</p>	<p>4</p>

Análise de Conteúdo da entrevistada 1 (continuação)

<p>4. (...) comecei como telefonista, trabalhava no PABX, depois eu fui para um disque-denúncia de lá, (...) fiz um curso de alfabetização de adultos lá perto da minha casa, no CDS. (...) consegui mudar para a Ceilândia, aí montei a escolinha lá, e trabalhei um ano e seis meses...</p> <p>6. (...) depois eu fiquei sendo secretária do meu chefe, ele falou “não, não vou te devolver, você vai continuar trabalhando com a gente”, (...) no total, eu trabalhei oito anos no SLU.</p> <p>9. (...) comecei a trabalhar, era analista de minerais.</p> <p>12. (...) com um mês ele pediu pra eu assumir o Departamento de Empregabilidade (...)</p>	<p>4, 6, 9 e 12. Trajetória profissional – cargos ocupados</p>	<p>4</p>
<p>5. (...) foi assim a melhor experiência na minha vida. Maravilhoso, um ano e seis meses trabalhando na alfabetização de adultos. Era de manhã e à tarde.</p> <p>10. (...) Na empresa de diamantes, era maravilhoso o trabalho, muito bom. Acho que toda a paciência que eu tenho hoje, calma, eu devo muito a isso, porque eu trabalhava seis horas, não podia conversar com ninguém, só ali analisando as pedrinhas uma por uma no microscópio, então assim, muito, muito bom mesmo.</p> <p>13. (...) que foi também um dos melhores períodos da minha vida.</p>	<p>5, 10 e 13. Satisfação com o cargo ocupado</p>	<p>3</p>
<p>8. Aí depois teve um processo pra trabalhar numa empresa de diamantes, (...) fui participar do processo porque um diretor lá do SLU me indicou, que eles estavam precisando contratar deficientes, por questão de cota, tal.</p>	<p>8. Contribuição pela Lei de Cotas</p>	<p>1</p>
<p>BLOCO 2 – Concepções e Práticas da Organização quanto ao Tratamento Diferenciado</p>		<p>ENTREVISTA</p>
<p>PERGUNTA 5: “Dificuldades percebidas no trabalho”</p>		
<p>VERBALIZAÇÃO</p>	<p>CONTEÚDO</p>	<p>F</p>
<p>1. (...) às vezes eu falo assim que eu não sou uma pessoa deficiente, porque, olha, eu sempre vou de carro trabalhar, sempre volto, então não tem essa realidade da dificuldade do acesso(...)</p> <p>4. (...) por isso que eu falo às vezes que eu não sou deficiente, porque as pessoas falam “ah, você nunca andou de ônibus, você não sabe como é a realidade”(...).</p>	<p>1 e 4. Percepção da deficiência</p>	<p>2</p>
<p>2. (...) todos os lugares que eu trabalhei sempre foram adaptados, então eu nunca tive este tipo de problema. 8. (...) tem outros que não, que estão buscando mesmo, que é palestra, sensibilização, que está interagindo o tempo inteiro, faz programas... então eu acho que está meio a meio, tem empresas que trabalham e estão preocupadas na questão de inserir com qualidade, e outras, de forma alguma.</p>	<p>2 e 8. Empresa inclusivista</p>	<p>2</p>
<p>3. A aceitação das pessoas sempre foi muito tranquila em relação a isso...</p> <p>6. (...) tem pessoas que têm problemas de relacionamento, que os colegas não aceitam, eu graças a Deus, sempre foi tudo muito tranquilo.</p>	<p>3 e 6. Relacionamento com as pessoas (+)</p>	<p>2</p>

Análise de Conteúdo da entrevistada 1 (continuação)

5. (...) Então, assim, eu não sei por esse outro lado, né, a questão de você levantar, ir para uma parada, pegar ônibus, as dificuldades que se tem (...)	5. Dificuldades de acessibilidade	1
7. (...) Tem pessoas que têm a parte social, né, “não, vamos trabalhar, vamos fazer palestras, vamos inserir com qualidade”, e tem outras que não, que vão inserir pra cumprir a lei e pronto, acabou.	7. Motivação para contratação	1
BLOCO 3 – Situações de constrangimento e humilhações		ENTREV
PERGUNTA 6: “Situação de constrangimento ou humilhação”		ISA
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. A única coisa que aconteceu foi antes de eu começar a trabalhar (...) “ah, vou me inscrever nesse concurso do CAJE”. Aí o rapaz falou “tá, mas você não pode se inscrever (...), Porque como é que vai fazer o teste físico?”. (...) Mas assim, às vezes até a pessoa lá não tinha conhecimento também, né, que eu poderia concorrer e trabalhar na área administrativa, alguma coisa assim. 4. (...) Na questão mesmo das empresas, a lei existe há quinze anos, que tem que cumprir a lei de contratar pessoas com deficiência. Tem três anos só que essa lei está sendo cumprida, que está sendo fiscalizada (...).	1 e 4. Descumprimento das leis de inserção	2
2. (...) só que eu era nua e crua ainda, né, e eu fiquei “gente...”. Mas aí depois assim a gente pensa: “mas não tinha as vagas destinadas?” Aí eu peguei e não fiz a inscrição (...) 7. (...) tem pessoas que contratam e quando dá três meses, mandam embora. Aí pegam e falam “não, é porque eu contratei um surdo, mas é porque agora precisa atender telefone, e por isso que eu mandei embora”. Por que é que não viu isso antes? Por que é que a pessoa ficou lá três meses sem atender telefone, e agora depois de três meses, em um dia vai ter que atender telefone? Entendeu?	2 e 7. Constrangimento em função da deficiência	2
3. (...) Não, eu acredito que as pessoas são desinformadas demais, eu não sei dizer se é porque elas não buscam ou não querem enxergar... 5. (...) Então assim, eu acho que é falta mesmo das pessoas buscarem um conhecimento, acredito que é mais (...) “por que é que tem um deficiente trabalhando em tal empresa, vamos saber por quê?”(...)	3 e 5. Desinteresse em conhecer sobre as deficiências e as leis	2
6. (...) a gente tem casos de pessoas que contratam deficientes pra deixar em casa, pra ele nem interagir com as pessoas dentro do trabalho, como a gente tem casos de pessoas que contratam e maltratam as pessoas, que contratam por três meses e, quando passa a fiscalização, mandam embora (...)	6. Humilhação em função da deficiência	1

Análise de Conteúdo da entrevistada 1 (continuação)

BLOCO 4 – Decorrência das situações de constrangimento e humilhações		ENTREVISTA
PERGUNTA 7: “Prejuízos percebidos no tratamento da pessoa com deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. (...) <i>Eu não sei, às vezes eu falava com as empresas, assim, no meu trabalho, eu falava “gente, mas vocês deixam pra contratar de última hora, sabendo que a lei já existe há quinze anos, agora vocês querem que eu encaminhe oito, dez pessoas pra vocês, pra contratar já!”. Então assim, eu não sei, eu acho que é falta da pessoa buscar o conhecimento, né, se informar...</i>	1. Descaso com a qualificação profissional	1
2. (...) <i>mas aí eu já penso por outro lado: e se isso acontecer, e a pessoa pegar e falar assim “eu vou contratar só para cumprir a lei, e não vou dar qualidade nenhuma de trabalho pra essa pessoa”.</i>	2. Punição ligada ao cumprimento das leis	1
3. <i>Pois é. Mas assim, tem gente que vai te falar, que foi humilhada no trabalho, que pra pegar ônibus os motoristas desviam, não param (...)</i>	3. Dificuldade em chegar no trabalho	1
BLOCO 5 – Integração das pessoas com deficiência		ENTREVISTA
PERGUNTA 8: “Direitos e deveres”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. (...) <i>Lógico que tem momentos que você chora, assim, quando você vai num lugar, e não tem acesso nenhum, e você quer muito ir naquele lugar. Aconteceu isso comigo. Então assim, aí eu fiquei triste, por falta das pessoas não olharem para as pessoas com deficiência, sabe, e eu estar naquele momento ali e não ter como ter acesso. Então assim, essas coisas assim que me chateava, mas a questão de parar de andar, não.</i>	1. Dificuldade de Acessibilidade	1
PERGUNTA 9: “Ser uma pessoa com deficiência na Organização”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
2. <i>Eu acho que falta a questão de conscientizar e fiscalizar, assim, mas punir mesmo. (...) têm a lei, têm a multa, e não é aplicado. Eu acho que se as pessoas começarem a pesar...</i> 3. <i>É, então é muito complicado. Eu acho que, eu sempre comento assim, que o deficiente está na mídia agora, tudo em que há você vê deficiente na televisão, é entrevista disso, daquilo, daquilo outro, mas poucas coisas são mudadas, poucas coisas mesmo.</i>	2 e 3. Falta de conscientização e fiscalização	2
4. <i>Não fico desempregada. Muito pelo contrário, as empresas estão é brigando, um cliente que já me botou um monte de propostas...</i> 5. (...) <i>Olha, assim, eu nunca tinha passado num processo seletivo tão difícil igual eu passei agora nesta empresa que eu entrei. Assim, muito difícil, a entrevista, eu falei pro entrevistador “nossa, que entrevista difícil!”. Eu falei mesmo, eu fui bem sincera. Só que o que ele me falou que ele estava fazendo entrevista com pessoas eficientes e não deficientes (...)</i> 6. (...) <i>eu ficava pensando assim, “ih, esse pessoal tá querendo só cumprir cota, daqui a pouco me mandam embora”. Ah, mas não, eles estão gostando muito do meu trabalho, eles já queriam que eu viajasse pra Cuiabá esse final de semana pra fazer um treinamento, eles investem muito nessa questão de treinamento</i>	4, 5 e 6. Reconhecimento da qualificação profissional	3

<i>pro funcionário, né.</i>		
<p>7. sou assim, eu me cobro demais por eu ser deficiente, então assim, eu quero sempre ser melhor do que qualquer outra pessoa.</p> <p>8. (...) eu me cobro demais, quando eu trabalhava na mineradora a gente tinha teste toda semana. Gente, quando eu tirava 98%, pra mim era assim o fim, porque, assim, aquela questão, eu sou a única deficiente daqui, eu tenho que ser a melhor. Então eu tenho essa visão. E isso às vezes me atrapalha muito, porque eu me cobro demais, demais mesmo. Não é assim, “ah, vou falar isso pra passar, pra ser selecionada”, mas é de mim...</p> <p>9. (...) eu sou deficiente, eu tenho que ser a melhor, e eu vou ser a melhor (...) eu sou bem determinada, é isso que eu faço pra mim, por isso é que eu sempre quis trabalhar nessa empresa...</p>	7, 8 e 9. Conflito interno – superação dos limites	3

Análise de Conteúdo da entrevistada 2

BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV
PERGUNTA 1: “Aquisição da deficiência”		ROS
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>1. Tenho oito irmãos homens, eu sou a mais nova, ninguém tem o problema que eu tenho, só eu. E eu descobri, eu tinha quatro anos de idade.</p> <p>2. Eu tinha anemia falciforme, tenho, né, e aí a anemia falciforme puxou artrite reumatóide, que dá atrofiação nos ossos, vai secando as articulações e vai atrofiando tudo. E devido a isso chegou até a me dar depressão por causa dos remédios da doença mesmo(...).</p> <p>3. A anemia é congênita. A artrite reumatóide é adquirida. Eu adquiri agora, tem uns seis anos, mais ou menos, que eu tenho (...).</p> <p>4. (...) A anemia não era deficiência, era doença (...), mas com a aquisição (...) eu estava trabalhando normal, só que eu não dava conta mais de fazer o serviço normal(...).</p>	<p>1, 2,3 e 4.</p> <p>Características da deficiência (adquirida)</p>	4
PERGUNTA 2: “Relacionamento com a família”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>5. (...) E assim, pra minha família foi difícil, porque eu cheguei até ao estágio de querer dar leucemia. Foi feito um bocado de exames, e eu já ia até começar a fazer quimioterapia, quando chegou o resultado, não precisou, graças a Deus.</p>	<p>5.</p> <p>Relacionamento com a família</p>	1
PERGUNTA 3: “Estratégias utilizadas para conviver com a deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>6. Talvez não tenha sofrido no trabalho porque a minha deficiência não é aparente, a minha é interna, nos ossos. Isso facilita (...).</p> <p>7. Eu tomo medicamentos, né, e faço alguns exercícios.</p>	<p>6 e 7. Adaptação à deficiência</p>	2
<p>8. (...) ser uma pessoa bem capacitada, inteligente, ágil, ter uma grande liderança, não só com ela, mas com os companheiros, e ser humilde, que é muito importante ser humilde, e ser companheiro sempre, para com todo mundo.</p>	<p>8. Características pessoais favoráveis</p>	1

Análise de Conteúdo da entrevistada 2 (continuação)

9. (...) acho que na verdade, você tem que dar o seu melhor e cumprir a sua obrigação. Se você faz o que lhe é pedido, se você vê que não dá conta, chega no seu superior e fala “olha, infelizmente, tô sentindo dor, não tá dando pra fazer, vamos ver o que é que eu posso fazer”. Senão, você faz o que é obrigação sua, e se puder fazer um pouquinho mais, melhor, né. Senão, continua no seu.	9. Características pessoais favoráveis (Aceitação da deficiência)	1
BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV ROS F
PERGUNTA 4: “Inserção no mercado de trabalho”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	
1. ser uma pessoa com deficiência facilitou minha qualificação, porque como existe um ICP, e outros órgãos, eles dão esses cursos gratuitos pra gente (...). 2. (...) Porque tem muitos deficientes, mas a qualificação é pouca, porque as pessoas acham assim “ah, eu sou deficiente, eu não vou estudar, eu não vou trabalhar, porque eu vou conseguir entrar pelo INSS”.	1 e 2. Apoio de instituição para pessoas com deficiência	2
3. (...) Responsável pelo Departamento Pessoal (...). Eu cuidava de um hospital, então eu era minha chefe mesmo (...) eu fazia o meu e ainda tinha que ajudar outra menina, porque ela não dava conta de fazer o dela. Eu também não sei se é devido à minha agilidade... graças a Deus sempre deu certo (...) 4. (...) Mas eu fui contratada por méritos meus, porque fiz muitos cursos, tenho muitos conhecimentos. E você, quando adquire muitos cursos, tem muitos conhecimentos, o mercado de trabalho fica mais fácil pra você. 5. (...) quando eu fui pro hospital foram dez pessoas, pra preencher a vaga. E todos eram deficientes. O que me salvou foi um curso que eu fiz no SENAI, de Departamento Pessoal (...), porque era um cargo de confiança(...). 6. (...) eu tenho um pezinho lá na hiperatividade. Então eu sou muito ágil, eu pego as coisas muito rápido(...).	3, 4, 5, e 6. Características pessoais favoráveis (Autonomia, Iniciativa, Qualificação)	4
7. (...) eu saí porque quando tem que sair, é pra sair mesmo. Eu entrei de licença maternidade, quando eu voltei, a empresa tava falindo, aí pegou e mandou um bocado embora, aí eu já pedi pra ir no meio, pra cuidar do meu neném.(...) eu trabalhei lá dois anos. 8. (...) Porque devido à experiência que você tem e o conhecimento que você tem, o mercado se abre mais. 9. Eu já fui auxiliar administrativo, aí depois eu fui para o departamento pessoal, eu já fui atendente de telemarketing, já fui secretária, e agora eu sou atendente aqui, como telefonista, né.	7, 8 e 9. Trajetória profissional – cargos ocupados	3
(...) há alguns anos atrás, era mais difícil para o deficiente trabalhar, porque ninguém queria contratar. Hoje, com essa nova lei que tem, (...) está mais fácil pra gente entrar no mercado de trabalho.	Contribuição pela Lei de Cotas	1

Análise de Conteúdo da entrevistada 2 (continuação)

BLOCO 2 – Concepções e Práticas da Organização quanto ao Tratamento Diferenciado		ENTREV ROS
PERGUNTA 5: “Dificuldades percebidas no trabalho”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>1. (...) as pessoas quando contratam, eles pedem deficiente e falam assim: “a gente quer um deficiente, que vai ser uma coisa mais light, mais restrita”. Mas na verdade, eles cobram mais do deficiente do que da pessoa normal (...).</p> <p>2. (...) Olha, pelas que eu passei até hoje, eles estão contratando pelas cotas, se não fosse cotas, dificilmente contrataria.</p>	1 e 2. Empresa não inclusivista (discurso x prática)	2
<p>3. (...) Vantagem porque eu pude mostrar que uma pessoa com necessidade especial, ela também é competente e é capaz (...)</p> <p>4. (...) a partir do momento que as pessoas te conhecem e te vêem, elas começam a te tratar com outros olhos, “poxa, ela tem um problema, mas nem por isso ela ficou em casa, deitada, né, ela correu atrás, ela está trabalhando, ela vai conseguir, vai estudar, ter seus objetivos, crescer na vida” (...)</p> <p>5. (...) Aí as pessoas acham que porque são deficientes, têm que ficar pedindo na rua, como mendigo, porque antigamente todo deficiente era considerado um mendigo.</p> <p>6. (...) é sempre se dar valor, crescer, pra poder, a auto-estima, pra ver que ele também é uma pessoa normal.</p>	3, 4, 5 e 6. Percepção da deficiência	4
<p>7. (...) não acho que tem um lugar para os deficientes, eles trabalham de acordo com a qualificação dele, com a área de trabalho dele(...), a pessoa vai pro setor que ela se encaixa melhor. Isso é ótimo, né! E as pessoas estão vendo que nós somos normais, né, não somos doidos nem diferentes de ninguém (...).</p>	7. Empresa inclusivista	1
<p>8. (...) o processo seletivo foi ótimo. Mas quando a gente chegou aqui, as pessoas olhavam pra gente com a cara feia. Não sabíamos se era porque tinham mandado algum colega deles embora, ou porque a gente estava sendo certos invasores no local.</p> <p>9. (...) Outros acham que arrumou um emprego aqui pra ficar coçando, pra não fazer nada (...).</p> <p>10. (...) Então, assim, há o medo de constranger, e isso acaba afetando, porque você acha que ninguém mais quer falar contigo por causa da sua deficiência, né.</p> <p>11. (...) por eu pegar as coisas muito rápido, com muita facilidade, e os outros não, as pessoas acham que eu quero saber mais que elas (...) Então, pra mim, desafio no meu trabalho, é isso.</p> <p>12. (...) É, eu sei demais, as pessoas sabem de menos, e acham que eu quero me mostrar. Às vezes, percebo as pessoas olharem de cara feia, ou ficarem cochichando.</p>	8, 9, 10, 11 e 12. Relacionamento com as pessoas (-)	5
<p>13. (...) Mas aí, no decorrer do tempo, depois daquela reunião maravilhosa que teve, melhorou tudo. Até a atenção, o jeito deles falarem com a gente, tudo (...).</p>	13. Relacionamento com as pessoas (+)	1

Análise de Conteúdo da entrevistada 2 (continuação)

14. (...) tem muitos que demoraram a contratar e têm que contratar correndo, então estão pegando fichas de qualquer jeito, mas a seleção também é muito grande. Porque quando eu fui entrar aqui, foram mais de sessenta pessoas, pra selecionar doze que ficou(...)		14. Motivação para contratação	1
BLOCO 3 – Situações de constrangimento e humilhações			ENTREV ROS
PERGUNTA 6: “Situação de constrangimento ou humilhação”			
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F	
<p>1. (...) Então as pessoas achavam que eu estava com preguiça, que eu não queria fazer o serviço, porque eu comecei a ficar lenta, porque eu comecei a perder as forças e a agilidade do lado direito (...).</p> <p>2. E quando foi pra eu começar a trabalhar, como deficiente, foi complicado. Foi na xxx, o meu primeiro trabalho (...).Porque quando eu trabalhava lá, eu fazia todo o meu trabalho e eles ainda me colocavam pra fazer o trabalho de outras pessoas.</p> <p>3. (...) Tem gente que olha, porque um manca, um tem a mãozinha curta, aí já “hum, hum”, faz assim “olha o coitadinho”.</p> <p>4. (...) Tem gente que tem até medo de falar oi com a gente, achando que vai constranger, principalmente se a pessoa for de cadeira de rodas, é pior ainda (...).</p> <p>5. (...) mas existem lugares ainda que as pessoas levam muito constrangimento. “Ah, lá vem o aleijado, lá vem o manco, lá vem o isso e aquilo, aquilo outro...”, né, e tem gente até que não gosta de andar porque tem vergonha de deficiente.</p> <p>6. (...) minha dificuldade é provar que eu sou deficiente... Agora não porque assim, como já está atrofiando bastante, já diminuiu 1,5 centímetro no meu lado direito, então eu ando mancando um pouco(...) inclusive até quando eu cheguei aqui me perguntaram assim: (...)“Mas você não é deficiente, o que você está fazendo aqui?”</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5 e 6.</p> <p>Constrangimento em função da deficiência</p>	6	
<p>7. (...) Só que no decorrer do tempo, devido à dificuldade até mesmo da formação do call center, as pessoas começaram “esses defis não dão conta, esse aleijados não dão conta”(…) a gente ouvia.</p> <p>8. (...) Até um dia, que chegou uma pessoa na sala, e falou assim: “é bom fechar isso aqui mesmo, porque vocês não vão dar conta. Os deficientes não dão conta de nada mesmo, eu não sei como... isso aqui não vai dar certo!”. Aí foi até quando teve aquela reunião, e eu tive que falar daquele jeito devido a isso, porque todo mundo estava constrangido, com medo, até uma certa humilhação devido a isso (...).</p>	<p>7 e 8.</p> <p>Humilhação em função da deficiência</p>	2	
BLOCO 4 – Decorrencia das situações de constrangimento e humilhações			ENTREV ROS
PERGUNTA 7: “Prejuízos percebidos no tratamento da pessoa com deficiência”			
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F	
1. (...) Mas às vezes eu tenho um constrangimento, por exemplo, no ônibus: “Sua carteirinha é falsa, eu vou te levar pra rodoviária, o que é que você tem?”.	1. Punição ligada ao cumprimento das leis	1	

Análise de Conteúdo da entrevistada 2 (continuação)

<p>2. (...) <i>é difícil, direto os motoristas perguntam se eu sou deficiente... a minha carteirinha é com acompanhante, porque pode me dar tontura e cair. Tem motorista que não gosta de me carregar, fala assim “não, cadê sua acompanhante? Então pode descer, que você não vai”. E é um constrangimento grande, muito grande.</i></p>		<p>2. Dificuldade em chegar no trabalho</p>	<p>1</p>
<p>BLOCO 5 – Integração das pessoas com deficiência</p>			<p>ENTREV ROS</p>
<p>PERGUNTA 8: “Direitos e deveres”</p>			
<p>VERBALIZAÇÃO</p>	<p>CONTEÚDO</p>	<p>F</p>	
<p>1. (...) <i>só de a gente não ter que pagar passagem, ainda vir fazer o curso gratuito, e não pagar nada é mais fácil. E a pessoa se qualificando, ela entra em qualquer lugar, ganha até mesmo de uma pessoa ‘normal’, que não é qualificada.</i></p> <p>2. (...) <i>hoje em dia, como a procura é grande, eu acho que é um pouco mais difícil entrar sem ser deficiente.</i></p>	<p>1 e 2. Vantagens em decorrência da deficiência</p>	<p>2</p>	
<p>PERGUNTA 9: “Ser uma pessoa com deficiência na Organização”</p>			<p>F</p>
<p>VERBALIZAÇÃO</p>	<p>CONTEÚDO</p>		
<p>3. Ah, <i>só quando a gente tem alguma coisa a fazer, que nós somos limitados, né! (...) “olha, infelizmente eu não posso, porque eu não posso pegar peso, porque eu já perdi a força do braço”. São coisas deste tipo, entendeu? Tipo assim, digitar muito tempo, constantemente, eu vou sentir muita dor.</i></p>	<p>3. Sentir-se deficiente</p>	<p>1</p>	

Análise de Conteúdo do entrevistado 3

BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV FRA
PERGUNTA 1: “Aquisição da deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>1. Bom, a minha deficiência... eu tive mielite transversa aos 21 anos. Na verdade, eu já nasci com ela, só que ela só se desenvolve a partir dos vinte anos em alguns pacientes (...).</p> <p>2. (...) começou subitamente, como se fosse uma virose, sintomas parecidos com os de gripe. Começou num domingo, e quando foi uns quinze dias depois, eu já estava quase tetraplégico.</p> <p>3. Nossa, foi terrível.(...) eu procurei um médico, e ele passou um medicamento pra tratar uma virose (...) ele não sabia, mas assim, já era neurológico. Aí eu, ele me deu os remédios e eu só piorando, piorando. Aí eu comecei a sentir fraqueza nas pernas, cansaço, mal-estar, aí chegou ao ponto de eu estar andando com dificuldade, ter retenção urinária (...)</p> <p>4. (...). Aí minha mãe, no dia que eu acordei e não consegui andar, foi no médico de novo, (...) aí o médico falou “então o problema dele não é isso que eu estou pensando. Ele vai ter que procurar urgente o pronto socorro” (...) e constataram que era problema neurológico (...).</p> <p>5. Eu já fui sem conseguir andar, fui carregado no colo. (...) eu tinha dormido no outro dia e estava caminhando, e acordei com as pernas travadas e com a sensibilidade bem abalada.(...) Era a mielite que estava subindo, e quanto mais ela subia e não tratava, mais ela afetava (...).</p> <p>6. Se eu quiser, eu consigo ficar o dia todinho sem ir ao banheiro, sem urinar. E isso não pode (...).</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5 e 6.</p> <p>Características da deficiência (adquirida)</p>	6

Análise de Conteúdo do entrevistado 3 (continuação)

<p>7. (...) o remédio era uma droga muito cara e muito forte, entendeu? Mas aí, eu fiquei internado vinte e quatro dias e, aí saí de lá na cadeira de rodas, e de lá eu fui pro Sarah, fiquei quatorze dias internado no Sarah, aí já saí lá do Sarah no andador.</p> <p>8. Eu fiquei totalmente depressivo, revoltado. (...) eu tinha estudado muito pra esse concurso, e também porque eu nunca tinha tido nada, nunca estive em hospital pra nada, aí do nada me ver lá sem poder andar, cheio de problemas, tomando um monte de remédios (...).</p> <p>9. (...) a princípio eu não posso correr igual eu corria antes, eu corro pouco e fico com dor no joelho. E eu perdi um pouco da sensibilidade nos membros inferiores. O mal maior é eu não poder correr, porque eu gostava muito de jogar bola, né.</p> <p>10. (...) eu fiquei quase um ano e meio pra me recuperar, tanto fisicamente quanto psico logicamente.</p>	7, 8, 9 e 10. Adaptação à deficiência	4
<p>11. (...) eu trabalhava nos Correios, nesta época(...) No lado profissional eu estava começando, entendeu, já era pra eu estar formado se eu não tivesse tido esse problema, né(...).</p>	11. Emprego antes da aquisição da deficiência	1
<p>12. Eu, particularmente, não vejo discriminação pro meu lado. Eu nunca vi ninguém falando nada, nem ninguém me tratando de forma diferente... porque é imperceptível o meu problema,(...) não aparenta.</p> <p>13. (...) eu me adapto às situações adversas. Mas eu já deixei muito de ir pra festas, de viajar por causa das minhas limitações. Mas agora eu me planejo, tudo o que eu vou fazer eu me planejo, por causa dos meus problemas, eu me planejo pra tudo isso.</p>	12 e 13. Qualidade de vida	2
BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV
PERGUNTA 2: “Relacionamento com a família”		FRA
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>14. (...) Aí a sorte é que na época, minha namorada, que é minha esposa hoje, ela estava do meu lado, ela é que segurou a minha onda, porque senão, tinha sido difícil.</p>	14. Relacionamento com a família	1
PERGUNTA 3: “Estratégias utilizadas para conviver com a deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>1. Eu até acho legal não ter ficado com seqüela nenhuma, né, aparentemente ser normal, não ter problema nenhum, eu acho bom, não vejo como ponto negativo.</p> <p>2. Eu gostava muito de praticar esportes, jogar bola, andar de bicicleta. Hoje em dia eu posso andar de bicicleta, mas não posso jogar bola, não posso correr, e eu gostava muito disso... É, mas eu posso nadar, só mudou os esportes, ao invés daquelas mais físicos, eu peguei natação, pedalada. É, só isso.</p>	1 e 2. Adaptação à deficiência	2
<p>3. (...) eu esqueci de falar, eu tenho um pequeno problema que ficou comigo: eu tenho retenção urinária.</p> <p>4. Uma delas é não falar dos problemas, eu não gosto de estar falando dos meus problemas não, não gosto de fazer papel de</p>	3, 4 e 5. Estratégias (Negação –	3

<i>coitadinho (...) eu levo uma vida de uma pessoa normal, procuro fazer tudo o que eu fazia antes, e o que eu não posso, eu substituo por outras coisas (...).</i> <i>5. (...) eu procuro nem esquentar, entra num ouvido e sai no outro. A melhor forma de não ter problema é essa pra mim, fingir que eu não estou escutando, entendeu? (...)</i>	Superação)	
BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV
PERGUNTA 4: “Inserção no mercado de trabalho”		FRA
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<i>6. Eu sou bem reservado, mas quanto a essa parte assim de discriminação, eu, não sei se, eu já senti não sei se é discriminação, mas eu sou muito na minha, entendeu, eu não gosto de me misturar em panelinha, não gosto de muita gente se juntar contra um, eu não gosto disso não, prefiro ficar na minha.</i>	6. Características pessoais favoráveis (Discrição)	1
<i>7. (...) eu tinha feito o concurso da Polícia Militar em 2001, em novembro, e meu problema foi em agosto, e eu ia começar o curso de formação em outubro. Aí eu fui eliminado, não teve como recorrer, eu entrei na justiça, mas o advogado disse que era muito difícil eu ganhar, porque estava no edital que eu tinha que estar apto para a última etapa do processo (...).</i> <i>8. (...) Por isso que eu demorei a voltar ao mercado de trabalho. E também porque eu tava trabalhando por conta própria, né, mas depois que eu tive esse problema, eu já tive duas experiências profissionais.(...) Eu trabalhei num estúdio de rádio e televisão, como PNE, e aqui, como atendente de call center.</i>	7 e 8. Trajetória profissional – cargos ocupados	2
<i>9. Olha, na verdade, o mercado de trabalho para pessoas, vamos dizer, normais, está muito difícil.(...) Aí, é mais por causa desse problema da minha seqüela... senão com certeza eu não estaria procurando como PNE.</i>	9. Contribuição pela Lei de Cotas	1
BLOCO 2 – Concepções e Práticas da Organização quanto ao Tratamento Diferenciado		ENTREV
PERGUNTA 5: “Dificuldades percebidas no trabalho”		FRA
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<i>1. (...) naqueles empregos que você entra, e não pode levantar, da hora em que você entrou, você só pode ir ao banheiro, ficar um minuto no banheiro e voltar, entendeu?</i>	1. Empresa não inclusivista (discurso x prática)	1
<i>2. (...) se tem muita gente que tem dificuldade de locomoção, há uma compreensão maior. Não vou lá rápido, demora um pouco mais, tem que fazer manobra, né... Eu fico até acanhado de falar essas coisas, eu não falo pra ninguém, eu não gosto de falar de jeito nenhum. Aí é por isso, porque tem muita gente aqui que tem dificuldade de locomoção, aí demora, né, aí eu também me sinto mais confiante.</i>	2. Percepção da deficiência	1

Análise de Conteúdo do entrevistado 3 (continuação)

<p>3. <i>Os deficientes achavam que o pessoal que estava em volta da gente achava que nós éramos coitadinhos, que a gente era incompetente, porque no começo teve alguns problemas, de adaptação, de falta de material, de conhecer o serviço, aí teve alguns problemas (...).</i></p> <p>4. <i>Eu acho que tem algumas pessoas que são mais revoltadas com as coisas, vê as coisas erradas e não consegue ficar calado, quer expor pra todo mundo. (...) no começo, eu fiquei contra alguns, tem uns que não se meteram e outros que se juntaram, né, e eu fiquei nos que não se meteram, eu deixei eles fazerem lá a parte deles, reclamaram, e fiquei na minha. É isso.</i></p> <p>5. <i>(...) aqui mesmo, já ouvi falando. Eu não me lembro bem o que eu falei, e aí depois eu ouvi alguém falando “o FRA está falando assim porque ele é o mais normal daqui”.</i></p>	<p>3, 4 e 5.</p> <p>Relacionamento com as pessoas (-)</p>	3
<p>6. <i>(...) eu já percebi que o pessoal aqui, eles tratam bem, assim, bastante atenção e cuidado com os portadores de necessidade especial.</i></p>	<p>6. Relacionamento com as pessoas (+)</p>	1

BLOCO 3 – Situações de constrangimento e humilhações		ENTREV
PERGUNTA 6: “Situação de constrangimento ou humilhação”		FRA
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>1. <i>(...) Eu tenho muitos colegas que eu conheci agora, que são portadores de necessidades, que eles alegam que já sofreram preconceito.</i></p> <p>2. <i>(...) muita gente pergunta o que eu tenho, um dia dei carona e um dos participantes falou “bicho, na hora que eu vi tu entrando na sala, eu fiquei ‘o que é que o bicho está fazendo aqui?’” Ele disse que ficou assim, tipo com raiva, porque ele não viu nada em mim. Ele falou, “o cara anda normal”, aí quando eu fui falar, “o cara fala normal”, entendeu, aí eu fui e expliquei pra ele (...).</i></p> <p>3. <i>(...) aí eu tenho retenção urinária como seqüela, e em alguns empregos eu não posso ir pro banheiro, ficar tomando água, ficar tomando remédio, pra ficar controlando, entendeu? (...) eu poderia até, entendeu, ter mais dificuldade na locomoção... se eu pudesse escolher, eu preferia, tipo, a locomoção poderia ser um pouco mais fraca, mas se esta parte estivesse boa, eu acharia melhor.</i></p> <p>4. <i>Teve no meu outro emprego, como PNE, foi no estúdio, lá tinha gravações, e isso aí me constrangia um pouco. (...) Eu expliquei pra ele, eu falei “olha, eu tenho um problema que eu não posso ficar muito tempo sem ir, tipo assim, eu vou ao banheiro e não é rápido, entendeu? eu tenho que tomar água, ficar tomando líquido, vitamina C (...)”. Aí tinha gravações lá e tinha hora que eu não podia ir, aí eu me sentia meio constrangido, entendeu? Eu sabia que tinha que ir, mas não dava pra mim ir, né, aí eu é que ficava constrangido.</i></p> <p>5. <i>(...) Ninguém acredita. O povo só acredita quando pede o laudo médico e olha, entendeu, e vê que eu realmente tenho CID (...).</i></p>	<p>1, 2, 3, 4 e 5</p> <p>Constrangimento em função da deficiência</p>	5

Análise de Conteúdo do entrevistado 3 (continuação)

BLOCO 4 – Decorrência das situações de constrangimento e humilhações		ENTREV FRA
PERGUNTA 7: “Prejuízos percebidos no tratamento da pessoa com deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
6. (...) <i>tem gente que pensa que pela pessoa ser deficiente, acha que a gente tem que mostrar um diferencial. Eu acho que eles cobram isso da gente, eles desconfiam um pouco da nossa capacidade, eu acho que sim.</i>	6. Descaso com a qualificação profissional	1
BLOCO 5 – Integração das pessoas com deficiência		ENTREV FRA
PERGUNTA 8: “Direitos e deveres”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
7. (...) <i>Não foi o caso aqui, mas eu já vi com outras pessoas em outras empresas. Eu acho que a pessoa com deficiência tem uma responsabilidade a mais, ela tem que provar que a deficiência dela não impede o lado profissional, e tem que mostrar que é um bom profissional. Mas eu vejo isso como um lado bom, até que eu gosto.</i>	7. Desvantagens em decorrência da deficiência	1
PERGUNTA 9: “Ser uma pessoa com deficiência na Organização”		F
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	
8. (...) <i>Porque eu me policio mais, procuro ser mais profissional sempre, eu gosto de provar, eu gosto quando as pessoas não acreditam na minha capacidade, eu gosto de mostrar que eu sou capaz. É isso.</i>	8. Reconhecimento da qualificação profissional	1

Análise de Conteúdo da entrevistada 4

BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV DAI
PERGUNTA 1: “Aquisição da deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. Assim, quando eu comecei a estudar, ter contato com outras pessoas, eu senti um pouquinho de rejeição, em relação a minha mão, ninguém queria pegar porque tinha medo.(...) até que eu fiz amizade com uma única pessoa da sala, (...) ela era normal, tratava normal. 2. (...) Depois vem a puberdade, começa a se interessar por outros meninos, né, eu tinha vergonha, e quando ia me apresentar, pra pegar na mão (...) 3. Então, aí minha mãe teve rubéola com três meses de gestante, isso afetou a formação do feto... E eu sou a única deficiente na família, é todo mundo normal.	1, 2 e 3. Características da deficiência (congenita)	3
4. Aí as pessoas vinham e pegavam na minha mão, ia apalpar e cadê os dedos? Viche Maria, eu ficava vermelha, sem-graça, mas depois a gente vai amadurecendo, vai tendo outra concepção, vai respeitando mais, né. A princípio eu tinha vergonha, andava só com a mão assim cruzada, sabe, porque eu tinha vergonha... 5. (...) acho que a deficiência é algo que eu posso definir como especial, porque de certa forma, tem que se adaptar pra conviver, seja no trabalho, seja os amigos, tem que se adaptar. 6. Meu pai pensou em colocar mão mecânica (...) eu sou vaidosa, não vou negar. Então as meninas usavam anel, e a	4, 5 e 6. Adaptação à deficiência	3

<i>minha vontade era usar anel, né, assim, eu pensava “meu Deus, quando eu casar..., vou colocar mão mecânica, vou botar o anel, vai ser bonitinho” (...) mas depois falei “nossa, eu vou passar todo aquele processo de novo, pra me adaptar...”</i>		
<p>7. Eu gosto muito de ler, aprendi isso muito com meu pai, sabe, então tudo eu tô folheando, tenho curiosidade. Então tudo que eu vejo, “ah, peraí, não é por aí não! Peraí, tem alguma coisa errada, peraí, vamos ver isso direitinho”.</p> <p>8. (...) a gente tem que se amar, acima de tudo, tem que se amar, se você não se amar, ninguém vai, sabe, te dar o seu real valor, entendeu?</p>	7 e 8. Características pessoais favoráveis	2
<p>9. Meu pai, ele é militar, das Forças Armadas, da Marinha, então ele é muito transferido. Então, onde tinha litoral, ele estava na base e levava a família toda. Isso certas vezes atrapalhava porque em período escolar, a gente trocava de escola,(...)</p> <p>10. (...) sábado eu tenho um projeto na igreja, que é a catequese, e eu amo de paixão, não abro mão de forma alguma, uma coisa que eu gosto, me identifico, trabalhar com aquelas crianças...</p>	9 e 10. Trajetória Pessoal	2
PERGUNTA 2: “Relacionamento com a família”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>11. Lá eu vejo como orgulho, né: “pô, a Daiana tem uma deficiência e faz de tudo, se esforça”, não só lá em casa, como meus tios, minhas tias, é uma referência, de que a deficiência não é limitação (...)</p> <p>12. (...) A minha mãe nunca me deixou assim, enxergar, ser inferior aos meus irmãos, sabe, antigamente, ela dava comida na boca, depois não. Com o tempo ela foi me reeducando a comer sozinha, pegava na minha mãozinha e começava, sabe a ensinar, a fazer a letra A, a letra E...</p> <p>13. E meu pai também, de certa forma, sabe, ele nunca me deixou enxergar que eu era “deficiente”, era diferente dos meus irmãos, tudo. Se tinha que apanhar, apanhava também, sabe (...).</p>	11, 12 e 13. Relacionamento com a família	3
PERGUNTA 3: “Estratégias utilizadas para conviver com a deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>1. (...) eu faço tudo com as duas mãos, como com as duas, coloco minha roupa, sapato, tudo com as duas, aí fazer tudo de novo com uma mão mecânica ia ser complicado. Então eu abri mão disso, “não, Deus quis assim, então vou me aceitar do jeito que eu sou”.</p> <p>2. (...) eu já tenho a ausência de mãos, e estou me esforçando, é engrandecedor, né. Poxa, eu sou assim, estou conseguindo as coisas, estou lutando...</p>	1 e 2. Adaptação à deficiência	2
<p>3. (...) sempre querendo me mostrar, me esforçar, eu sempre fui muito esforçada em tudo o que eu faço (...)</p> <p>4. É, minha mãe vive falando isso! (risos) E esse negócio de casamento, aí é bem assim, você põe a aliança no pescoço, ou então põe um bracelete...</p> <p>5. (...) E depois, rezei muito pra essa menina me tirar de vista, né, encarnar em outra pessoa, e ela foi transferida de setor e, nossa, bacana.</p> <p>6. (...) a deficiência é super visível, não tem como, e pela minha</p>	3, 4, 5 e 6. Características pessoais favoráveis (Aceitação, superação, fé)	4

<i>força de vontade, eu quero, vou. Sou muito determinada, vou fazer... está errado, então me mostra a forma correta de fazer, e tento superar, tento ultrapassar a expectativa da pessoa em relação àquilo.</i>		
BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV DAI
PERGUNTA 4: “Inserção no mercado de trabalho”		DAI
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
7. (...) eu terminei o segundo grau, comecei procurar pelas empresas que pra trabalho temporário. (...) aí eu conheci o ICP e eles me encaminharam pra área de trabalho.	7. Apoio de instituição para pessoas com deficiência	1
8. (...) comecei a trabalhar mais na parte de me colocar na entrevista... Fui nua e crua (...). Comecei a trabalhar na questão do vocabulário, junto com a minha irmã (...) 9. (...) Eu acho que é porque eu falo mesmo, eu chego “ei gente, tudo bem, bom dia!”, eu me entroso... deve ser por isso que as pessoas não vem querer, tal, querer me humilhar, acho que é por isso.	8 e 9. Características pessoais favoráveis	2
10 Bom, eu comecei a trabalhar com 18 anos, assim que eu terminei o segundo grau, fui trabalhar no (...) call center (...). Surgiu essa oportunidade na Brasil Telecom, vender (...) 11. (...) logo em seguida, estavam chamando pra um Laboratório, para telefonista, o horário era bacana, seis horas, o salário era maior (...) 12. (...) É, depois do Laboratório eu entrei no SESC, e estou lá até hoje. Foi muito complicado, muitos candidatos, teve prova, seleção, assim em grupo, muito complicado lá, bem concorrido também.	10, 11 e 12. Trajetória profissional – cargos ocupados	3
13. eu fiquei uns dois anos, dois anos e meio. Muito tempo, gostei de trabalhar lá, bacana.	13. Satisfação com o cargo ocupado	1
14. (...) agora está tendo, acho que a Delegacia do Trabalho está batendo muito nas empresas em relação a isso, a cota, sabe. Mas não é comum ver gente trabalhar com deficiente assim, sabe.(...) 15. (...)E essa política em relação às cotas, nossa, foi, portas abertas para nós, como deficientes. Porque não dava muita brecha pra gente não.	14 e 15. Contribuição pela Lei de Cotas	2

BLOCO 2 – Concepções e Práticas da Organização quanto ao Tratamento Diferenciado		ENTREV DAI
PERGUNTA 5: “Dificuldades percebidas no trabalho”		DAI
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. Como é que você vai trabalhar numa empresa que não te dá ferramentas, né? Tem que pensar em todo mundo. Uma empresa não é um conjunto? (...) 2. Não há preocupação com o ambiente de trabalho, porque no banheiro não há adaptação (...) Não tinha elevador para os cadeirantes. E agora não, agora é como eu falei pra você, como essa lei está batendo em cima, aí eles estão querendo ajustar, e tal.	1, 2 e 3. Empresa não inclusivista (discurso x prática)	3

3. (...) Se não tivesse uma lei que viesse pôr em cima pressão, eles não estavam nem aí pra gente não! (...) dá muito problema, tem que fazer isso, tem que fazer aquilo, vai puxando aqui, vai dar muito gasto, não sei o que lá... melhor uma pessoa assim que não tem nenhuma deficiência, né, não precisa fazer nenhuma adaptação, e tal, e tal, e tal.		
4. (...) eu não tinha conhecimento de nada, fazia um cursinho que a comunidade oferecia (...) não tive nenhum preparo, assim, de às vezes eu não saber nem o que falar na entrevista, ficava nervosa, gaguejava(...) Recebi muitos “nãos” assim, porque eu não tinha experiência (...)	4. Falta de qualificação profissional	1
5. (...) Outras de certa forma queriam atrapalhar, porque muitas vezes nem vai com a sua cara, nem te conhece direito, já julga (...) 6. (...) Eu acho que era com todo mundo, e vem uma pessoa novata, aí tira o couro mesmo, quer pisar. E eu também às vezes dava umas respostas nela, ela via que eu não era igual às outras, não abaixava a cabeça (...) 7. (...) querer me humilhar na frente dos amigos de trabalho, não admito isso não.	5, 6 e 7. Relacionamento com as pessoas (-)	3
8. Algumas pessoas eram bem legais comigo, sabe, ajudavam. 9. (...) muitos tinham curiosidade, porque eu fazia tudo com a mão, e puxava o telefone com a mão, e discava rapidinho, e a aceitação no meu setor, vamos dizer assim, uns 70%.	8 e 9. Relacionamento com as pessoas (+)	2
10. Uma dificuldade no trabalho é a de adaptar, porque tem muita coisa que ainda não é adaptada pra gente não: o computador tem que ter um apoio de mão, lá não tem... 11. (...) tem que colocar, no banheiro aquele apoio, precisa(...) vão providenciar, com fé em Deus. 12. (...) É, essas adaptações mesmo. Por exemplo, lá não tinha rampa, colocaram rampa, achei bacana. 13. (...) E tinha também lá anãzinha, tinha que ter coisa pequena pra ela, né! Porque pra bater o ponto, ela não bate ponto porque ela é muito pequena e todo mundo é grande. Aí vai abaixar o ponto só por causa dela? E os outros? Então tem que ter adaptação pra ela.	10, 11, 12 e 13. Dificuldades de acessibilidade	4
BLOCO 3 – Situações de constrangimento e humilhações		ENTREV
PERGUNTA 6: “Situação de constrangimento ou humilhação”		DAI
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. (...) Tinha uma menina lá que implicava comigo por tudo, não sei porquê, eu sofria, ralava com ela, sabe? Ela gostava de chamar a atenção na frente dos outros, e eu inexperiente, menina, quando eu fui pra lá eu tinha 19 anos, sabe, aí ficava lá com dor de cabeça de tanto chorar no banheiro.(...) 2. É aquela coisa da curiosidade, “poxa, a menina não tem as mãos, olha que bacana, e tal, tal...”, e acaba se superando mais que ela e, sabe aquela rivalidade, assim. Eu vejo dessa forma. 3. (...) Estava em um processo pra recepcionista. E aí “é para trabalhar com público, né!”, tipo assim, um deficiente trabalhar com público, “não vai ser legal”. Indiretamente, mas foi o que ela quis dizer, sabe, foi o que eu senti. Esta foi a primeira vez que eu passei assim, uma certa rejeição.(...) eu chorei tanto,	1, 2, 3, 4 e 5. Constrangimento em função da deficiência	5

<p>falei “oh, meu Deus, porque eu fui nascer assim?”.</p> <p>4. (...) Seja as famosas piadinhas, terríveis, que ninguém merece ficar ouvindo isso, né, e a questão da marcação cerrada que tem. Acho que essas punições mesmo. Piadinhas, nossa, terríveis piadinhas!</p> <p>5. (...) algumas pessoas não têm uma confiança, não têm uma credibilidade no nosso trabalho, entendeu, está sempre com o pezinho atrás.</p>		
<p>6. (...) fiquei indignada, indignada. Mas aí eu saí de lá chorando, peguei o ônibus e fui embora. Outro dia é outro dia.</p> <p>7. (...) por causa da minha deficiência, me colocar assim inferior... Por quê? No que eles são melhores do que eu?” Sabe, eu fiquei arrasada com isso. Aí tinha uma menina lá que tinha muleta também, “não, não se preocupa não, é assim mesmo...” sabe? Não, eu sou uma pessoa assim que não consigo descer não, tem que ter o porquê, sabe, tem que ter uma resposta pra mim. “Por quê?”. Saí de lá triste, arrasada, chorei mesmo, nossa, chega soluçava.</p> <p>8. (...) tinha uma colega que estava chegando atrasada por causa da dificuldade de locomoção. Aí a supervisora foi chamar, gritou com ela, eu não gostei da atitude, não gostei mesmo da atitude, eu tava agoniada. E ainda por cima prendem a gente dentro da sala pra fazer reunião, dessa forma não podia sair, e ficou descascando a menina, falando alto, ela foi defender, mandou calar a boca, e eu não gostei disso não. Eu querendo sair, nervosa, agoniada, deu claustrofobia. E ela começou a chorar, quando ela chorou, foi a gota assim, sabe (...)</p>	<p>6, 7 e 8.</p> <p>Humilhação em função da deficiência</p>	3

BLOCO 4 – Decorrência das situações de constrangimento e humilhações		ENTREV DAI
PERGUNTA 7: “Prejuízos percebidos no tratamento da pessoa com deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>1. (...) a questão da oportunidade...tem deficiente que têm vontade de crescer, com certeza, mas as pessoas parecem que não visam a gente, né. Então, dá uma oportunidade qualquer, né, tentar uma proposta, “você encara esse desafio?”, sabe, acho que seria dar atividade.</p> <p>2. (...) é muito difícil você ver uma pessoa deficiente assim, com um cargo de chefia, muito difícil, é um, dois ou três, e olhe lá, dentro de uma empresa...</p>	1 e 2. Descaso com a qualificação profissional	2
<p>3. Constrangimento é no ônibus, porque os motoristas também são muito ignorantes com a gente, meu Deus do céu, tem que ter pessoas mais instruídas para trabalhar com pessoas com deficiência(...)</p> <p>4. (...) eu não consigo ficar em pé, porque dá uma freada brusca, eu caio por cima dos outros, sabe, machuca a mim, machuca aquela pessoa. (...) Eu também acho que é um certo preconceito: porque é que deficiente tem que ficar na frente e as outras pessoas para atrás? (...)</p>	3 e 4.. Dificuldade em chegar no trabalho	2

Análise de Conteúdo da entrevistada 4 (continuação)

BLOCO 5 – Integração das pessoas com deficiência		ENTREV DAI
PERGUNTA 8: “Direitos e deveres”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. <i>Creio que pela questão da cota e pelo meu desenvolvimento, né, em relação aos outros candidatos, pra empresa eu me sobressaí mais.</i>	1. Vantagens da deficiência	1
2. (...) <i>eu já briguei, estou no direito, eu brigo mesmo! Teve um dia, eu fui bater ponto, eu não sou deficiente da perna não, é normal minha perna, né. Aí fui bater ponto, e a menina da muleta, ela foi subir, botou a muleta e não conseguiu, foi para trás, e eu tive que segurar ela (...) aí fomos lá no supervisor e falei até que providenciaram.</i>	2. Dificuldade de Acessibilidade	1
3. (...) <i>Nossa, se eu tivesse, digamos, um poder, eu ia defender com unhas e dentes a classe deficiente, porque precisa! E muitos deles não têm conhecimento assim, sabe, dos seus direitos, de correr atrás...</i> 4. (...) <i>quando a pessoa é bem esclarecida, ela vai correr atrás dos direitos dela. E a pessoa que não sabe, passa despercebida.</i>	3 e 4. Falta de conscientização e fiscalização	2
PERGUNTA 9: “Ser uma pessoa com deficiência na Organização”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
5. <i>Ser uma pessoa com deficiência nas organizações é lutar pelos seus direitos, é você buscar um diferencial, é buscar o seu espaço, sua dignidade, mostrar que você é capaz, que a deficiência não te impede de nada, é buscar ser o melhor</i>	5. Superação dos limites	1

Análise de Conteúdo do entrevistado 5

BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV EDI
PERGUNTA 1: “Aquisição da deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. Eu adquirir a deficiência com aproximadamente sete, oito anos de idade... eu tinha um problema de alergia, o médico prescreveu uma besetacil, na aplicação (...) atingiu o nervo ciático. No meu crescimento, meu desenvolvimento, a perna não acompanhou e eu tive atrofia completa da perna.	1. Características da deficiência (adquirida)	1
2. Comecei a trabalhar com 13 anos de idade. Primeiro porque eu queria ter minha independência. Minha família veio de uma ninhada de 11 irmãos, venho de família pobre, mesmo assim meu pai era contra eu trabalhar (...) mas épocas atrás, com 13 anos você podia sim assinar a carteira.Eu entrei através de um programa da Fundação do Serviço Social e trabalhava como Office-boy, no SERPRO. Lá eu fiquei até 21 anos mais ou menos. 3. Com 18 anos o superintendente do SERPRO me chamou e pediu que eu passasse a ser servidor público federal, que assinasse a documentação.Antes da lei 8.112, era permitido esse tipo de contratação, não tinha concurso (...). Saí de lá com 21 anos porque eu não tinha vencido o estágio probatório, pela lei Sarney (...) eu fui expulso do serviço público. 4. Como eu era de uma família pobre ,eu me virei... antes dos 13 anos de idade, eu vendi peixe, eu engraxeí sapato, mas nunca vigiei carro, nem dormi na rua, nem vendi nada em sinal.	2, 3 e 4. Trajetória Profissional	3

Análise de Conteúdo do entrevistado 5 (continuação)

5. Eu sofri no começo em relação à escola, estudo... foi difícil conciliar o trabalho. Minha família foi morar na roça e eu passei a morar só com 15 anos.	5 e 6. Trajetória Pessoal	2
6. (...) Depois disso eu cheguei a ficar desempregado 3 meses e fui procurar jornal, descobri que em Bsb tinha poucas indústrias, que funcionava em torno do serviço público, as empresas privadas não davam muita chance, eu peguei filas, eu passei fome (...) e vendi o carro pra poder comer e morar...		
BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV EDI
PERGUNTA 2: “Relacionamento com a família”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
7. Pra minha família na época foi muito difícil, até porque meu pai era uma pessoa de pouca instrução, e minha mãe também. Ela procurou alguns recursos, mas alegaram que eu já tinha problema de poliomielite. Ficou o dito pelo não dito, sem advogado, sem instrução, fiquei deficiente mesmo.	7 e 8. Relacionamento com a família	2
8. No meu relacionamento com minha família nunca alterou nada... com 11 irmãos... era tanto menino pra poder brigar que nem dava tempo pra discriminar e nem pra dar mais atenção.		
PERGUNTA 3: “Estratégias utilizadas para conviver com a deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
9. No meu caso eu tive pouca discriminação, só com as empresas que me rejeitaram por eu ser deficiente, mas aonde eu tive a oportunidade de trabalhar e a chance de trabalhar, em todas elas eu soube contornar.	9. Características pessoais favoráveis	1
PERGUNTA 4: “Inserção no mercado de trabalho”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
10. Aí já é uma questão do governo, porque tem muito deficiente físico que não condições de locomoção de casa para a escola, não tem adaptação nas escolas, não tem professores preparados (...)	10, 11 e 12. Apoio de instituição para pessoas com deficiência	4
11. Sem qualificação, sem emprego! E está lá o emprego esperando...As delegacias regionais estão atuando, existe a legislação, existe o decreto que regulamenta a lei que está aí oferecendo vagas (...)		
12. Depois que eu saí da Coca eu trabalhei no SLU por 5 anos, na área de departamento pessoal, através de um convênio com uma instituição para portadores de deficiência, entre aspas, acabei sendo beneficiado, mas já agora poucos anos atrás.		
13. Aos 13 anos era Office-boy, entregava documentos, o pessoal via que eu era interessado, mesmo com minha deficiência. Aos 15, assinaram minha carteira e eu fui ser auxiliar administrativo. Quando eu fiz 17 (...) eles investiram em mim e fiz um curso na Xerox do Brasil e fui ser chefe da reprografia.Fiquei até os 18 e me contrataram como servidor público.	13, 14 e 15. Trajetória profissional – cargos ocupados	3
14. Todos os empregos que eu tive foi na base da correria mesmo, enfrentando na raça e na coragem.Dentro do SERPRO, eu não sofri tanta discriminação não porque eu já estava lá desde os 13 e praticamente eu me criei dentro da empresa e todo mundo me conhecia. Tanto que quando eu saí foi um choque pra muita gente.		
15. (...) Até que eu entrei na Coca-cola porque uma pessoa que		

<i>foi pra fazer o serviço não deu conta e lá permaneci por mais 5 anos, e saí de lá como chefe de faturamento. Mas eu tive que mostrar que eu dava conta...</i>		
<p>16. (...) até então, todos os caminhos que eu galguei eu nunca me beneficieei do que hoje existe como lei para portadores de deficiência. Naquela época não importava e não existia legislação específica pra isso.</p> <p>17. Hoje nas empresas a situação é sim e muito diferente do que era antigamente, porque a Delegacia Regional do Trabalho está aí, fazendo blitz, está autuando em várias empresas (...) obrigando as empresas a cumprirem as cotas (...) e hoje, o emprego está batendo na porta dos deficientes. O que não tem é deficiente qualificado.</p>	16 e 17. Contribuição pela Lei de Cotas	2

BLOCO 2 – Concepções e Práticas da Organização quanto ao Tratamento Diferenciado		ENTREV EDI
PERGUNTA 5: “Dificuldades percebidas no trabalho”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>1. Chegou ao ponto quando o dinheiro acabou eu fui ao Setor de Indústria, caçar emprego, e fui a uma empresa de ônibus, eu fui rejeitado por causa do problema da deficiência(...), nesse dia eu só tinha o dinheiro de vinda e almoço, eu voltei pra casa à pé, gastei quase 5 horas pra chegar em casa, com fome, bebi um copo d’água e fui dormir (...). No dia seguinte, estava caçando emprego de novo...</p> <p>2. Até então por ser um lugar com gente de pouca cultura, eles não olharam diretamente a minha deficiência.Eles olharam que tinha que ser feito o serviço, e que alguém o fizesse.Em momento algum foi questionado a questão da adaptação, uma cadeira mais confortável, um banco, o espaço de transitar, nada... simplesmente me deram uma mesa de madeira, bruta, e um banco grande de pau, e só tinha dois funcionários pra fazer o serviço</p> <p>3. Primeiramente a dificuldade é a questão da formação, questão do governo que faz discurso demais e age pouco (...), que existem várias pessoas que não tiveram qualificação para serem inseridas no mercado de trabalho, isso aí, ninguém vê!</p>	1, 2 e 3. Empresa não inclusivista (discurso x prática)	3
<p>4. (...) meu ex-sogro na época me levou pra uma vaga que o meu co-cunhado não tinha dado conta. Primeiro tirou uma chacota da minha cara, perguntou se eu tinha condições de fazer o serviço, e eu disse deixa comigo que eu faço! “E sua perna, não tem problema não?” e eu disse não esquento comigo!</p>	4. Percepção da deficiência	1
<p>5. (...) as empresas tinham um produto no mercado e quem estava vendendo não era um deficiente, o deficiente estava lá atrás do palco, trabalhando.</p>	5. Empresa inclusivista	1

Análise de Conteúdo do entrevistado 5 (continuação)

<p>6. Com relação aos colegas de trabalho, eu nunca tive problema nas empresas que eu trabalhei, porque eu sempre fui uma pessoa muito despachada, né, despojada. Sempre fui de chegar, fazer o serviço, mostrar que eu sei, e se não sei tentar aprender, sou muito curioso e às vezes perturbo tanto que as pessoas nem tem tempo pra ver que eu sou deficiente.</p> <p>7. Depois de um tempo que a gente estava aqui, hoje, boa parte dos funcionários já entram na nossa sala, já conversam com a gente, já tem uma outra postura, e um outro prisma, um outro ângulo de visão daqueles que entraram naquela sala, cada um com uma aparência mais estranha do que o outro.</p>	<p>6 e 7.</p> <p>Relacionamento com as pessoas (+)</p>	<p>2</p>
<p>8. Diga-se de passagem, quando eu fui contratado, não foi por cota, não fui beneficiado por legislação nenhuma, fui pelos meus méritos, porque eu fiz testes, eu fiz provas e tive que mostrar que eu poderia passar.</p> <p>9. Inseriu logo todo mundo de uma vez e fez um setor só com deficientes (...) ali eles não vão chegar, sentar e ficar mascarados todo tempo, eles vão ter que transitar, eles vão ter que se mostrar, vão ter que caminhar e mostrar a deficiência deles, não tem como... e os funcionários daqui vão ter que se acostumar.</p>	<p>8 e 9. Motivação para contratação</p>	<p>2</p>
<p>BLOCO 3 – Situações de constrangimento e humilhações</p>		<p>ENTREV</p>
<p>PERGUNTA 6: “Situação de constrangimento ou humilhação”</p>		<p>EDI</p>
<p>VERBALIZAÇÃO</p>	<p>CONTEÚDO</p>	<p>F</p>
<p>1. As cotas nos serviços públicos é de 20% (...) mas na esfera federal, diz que é até 20%, ou seja, o índice mínimo é de 5%, e o governo federal que deveria ser o exemplo só da 5%. Eu passei no concurso público da polícia federal e tentei ser beneficiado dos 5%, só que como foi um concurso federal e foram mais de 100 mil pessoas que fizeram esse concurso, eu fiquei pelas tabelas, fiquei a ver navios, passado e qualificado com o número 150 e não tomei posse. A legislação serviu para alguns, mas se fosse cumprida na íntegra, conforme a constituição, com certeza eu estaria em um emprego bem melhor, ganhando melhor, vivendo melhor.</p>	<p>1.</p> <p>Descumprimento das leis de inserção</p>	<p>1</p>
<p>2. (...) por ter persistência, com 22 anos, já com filho... uma empresa de construção me deu uma vaga. Fiquei oito meses só porque o dono me tratava na base da escravidão...por eu não ser muito ágil, em função da deficiência, isso quanto à discriminação pra mim foi pesado...</p> <p>3. Eu senti a discriminação com peso real quando eu saí do SERPRO... eu caí no mercado de trabalho aberto, tentando viver minha vida, e isso para mim foi terrível! Eu sofri demais com muitas empresas pequenas.</p> <p>4. Já presenciei colegas com deficiência, em outras empresas que eu trabalhei, que sabem o básico, às vezes se acomodam, que vêm de uma certa cultura de dizer assim, “coitadinho, ele é deficiente”, que vestem aquela pele de deficiente e tudo querendo se beneficiar por ser deficiente, e já vi eles sendo discriminados sim, várias vezes, já comprei briga, já briguei na rua por causa da deficiência, e presenciei sim a discriminação direta e escancarada (...)</p> <p>5. Já vi vários outros casos também de colega meu que usa cadeira de rodas, outros passarem e tirarem uma gracinha, não</p>	<p>2, 3, 4 e 5.</p> <p>Constrangimento em função da deficiência</p>	<p>4</p>

<i>vejo que é por maldade, mas é aquela gracinha sempre voltada pra deficiência, pegando um pouco pesado... comigo eu tive discriminação sim, mas eu soube contornar a situação, por estar no mundo desde os 13 anos...</i>		
<p>6. Agora as coisas estão começando a funcionar, está mais acessível, a dignidade do portador de deficiência.</p> <p>7. Essa empresa fez um gesto nobre de criar esse setor só com pessoas deficientes, poderiam muito bem estar cumprindo a cota pulverizando essas pessoas, uma aqui, outra bem longe, para que nessa inserção quase ninguém sentisse impacto.</p> <p>8. Pra muitas empresas espalhar os deficientes é uma vantagem porque estaria espalhando essas pessoas e isso não causaria tanto impacto, à primeira vista, elas iam se socializar aos poucos e em locais separados, agora aqui, eu acho que foi uma grande vantagem, não é discriminação, é uma coisa certa, porque se quer conhecer o deficiente mesmo, se quer fazer alguma coisa, então pega logo aquele volume todo e apresenta como todo, é aquilo e acabou, não adianta ficar mascarando, mostrando a coisas aos pouquinhos, sei lá, joga um aqui, outro ali, discretamente...</p>	<p>6, 7 e 8.</p> <p>Desinteresse em conhecer sobre as deficiências e as leis</p>	3
<p>9. Tinha uma colega que foi perdendo os movimentos gradativamente... então, o chefe dela começou a exigir tarefas que ela não era capaz de cumprir, do tipo, entregar um documento com muita rapidez, fazer uma digitação com muita rapidez, queria a agilidade de uma pessoa que não tinha condição de locomoção rápida, chegou um ponto que ela foi pra entregar um dento, e ele disse “porra, esse pessoal aí ao invés de fazer um concurso pra contratar gente, ou então botar uma empresa terceirizada, fica contratando esses aleijados aqui, que não rendem nada, a gente pede uma coisa e eles demoram 10 anos pra ficar pronta”, nesse dia sim, eu tomei a briga dela, eu discuti com ele, eu ameacei processá-lo, e levei a coisa à frente (...)</p>	<p>9. Humilhação em função da deficiência</p>	1

BLOCO 4 – Decorrência das situações de constrangimento e humilhações		ENTREV EDI
PERGUNTA 7: “Prejuízos percebidos no tratamento da pessoa com deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. Como eu saí de uma empresa que era de ponta em informática, na época eu já tinha vários cursos de informática, um pouco de contabilidade, administração de empresas, eu não era formado mas já tinha um conhecimento grande nessa área... departamento pessoal, recursos humanos (...) Mas em diversas empresas que eu levava meu currículo, quando pediam pra eu levantar e viam que eu era deficiente, eu não ficava.Eu não fiquei em várias...	1. Descaso com a qualificação profissional	1

Análise de Conteúdo do entrevistado 5 (continuação)

BLOCO 5 – Integração das pessoas com deficiência		ENTREV EDI
PERGUNTA 8: “Direitos e deveres”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. Hoje a legislação está aí, mas está aí por causa da manifestação de várias instituições para portadores de deficiência (...), da participação da votação de vários projetos de lei em prol dos deficientes, que as coisas aqui em Brasília e no Brasil, estão engatinhando.	1. Vantagens em decorrência da deficiência	1
2. Existem pessoas que são filhos de outras pessoas que tem uma cultura assim, que fala, que tira aquela chacota, “olha, lá vem o aleijadinho” eu enfrentei isso dentro de escola, eu tive que passar por cima disso! Nas escolas eu passei por diversos vexames desses. Muita gente me apelidava de pernetinha, disso, daquilo... quer dizer que essas pessoas que não tiveram a chance de estudar, se qualificar, que teve uma vida humilde, como é que pode arranjar um emprego numa empresa? Como a empresa pode oferecer um emprego pra uma pessoa dessa, sendo que não tem a qualificação, porque o governo não deu qualificação pra ele?	2. Desvantagens em decorrência da deficiência	1
PERGUNTA 9: “Ser uma pessoa com deficiência na Organização”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
3. Lá a discriminação era pouca até mesmo pelo grau de ignorância do pessoal, só tinha mesmo homens e pessoas de baixa formação escolar, então na visão deles eu não enxergava tanta discriminação como é em empresas com pessoal com instrução mais elevada, que eu via uma certa postura e uma certa aparência... as empresas onde eu trabalhei, pouco ligavam pra aparência. 4. A postura dos outros empregados antes era fria... sem bom dia, boa tarde, com poucas palavras, quanto menos tivessem envolvimento e contato com a gente melhor. Eles não têm culpa disso, eles não foram preparados para receberem o pessoal deficiente. Melhorou porque boa parte das pessoas que estão lá dentro foi cativando essas pessoas, mostrando que são capazes de trabalhar, que não tem só necessidades, que querem crescer, querem produzir, eles têm esse direito, de produzir e mostrar que são capazes. E aos poucos foram cativando, algumas dessas pessoas que eram frias, que nem falavam com a gente, hoje já se manifestam em ir até a sala e falar um bom dia (...) hoje têm um certo respeito, um certo carinho.	3 e 4. Sentir-se deficiente	2
5. Brasília, hoje, tem uma consciência melhor, os demais estados ainda estão meio que assim, esquecidos...estão agindo por força de lei, mas de forma bem superficial. Brasília é favorecida sim, aqui é aprovada a lei de cotas de 12 a 20%. E nos demais estado, um ou outro que estão cumprindo a lei. 6. Principal desafio? Em primeiro lugar acho que os órgãos do governo fizessem uma campanha mais maciça com relação à discriminação porque todo portador de deficiência que entra na empresa, quando entra um só, o choque não é tão grande, mas quando entram dois, três, tudo tem discriminação, mas uma discriminação, assim, calada, a amizade afastada, longe... então tinha que ter uma campanha, uma conscientização para que as pessoas não passassem por isso, porque existe! Aqui também, o pessoal não é preparado (...) houve um processo seletivo, tudo	5 e 6. Falta de conscientização e fiscalização	2

<i>bem feito, mas não houve um preparo dos funcionários para receber o pessoal.</i>		
<i>7. Quando eu entrei o desenvolvimento foi tão rápido (...) depois a Central da Coca pediu que todas as notas fossem informatizadas e como eu falei que tinha conhecimento na área de informática, chamaram um analista e eu implantei o sistema de notas fiscais da Coca, com o analista... na época, eu passei a controlar estoques (...) fui nomeado a chefe de faturamento (...).</i>	7. Reconhecimento da qualificação profissional	1
<i>8. Primeiro, eu produzi por uma semana, pra eles sentirem que o que eu produzia era igual ou melhor que uma pessoa que não fosse deficiente. Em momento algum me deram espaço, adaptação, cadeira, algo que facilitasse meu serviço.</i> <i>9. Dentro da minha trajetória de trabalho, eu vim ser beneficiado agora, de uns 6 anos pra cá.(...) Eu passei em um concurso público, mas eu fui inserido por meus próprios méritos, nem cheguei a utilizar minha cota, mas tenho vários amigos que passaram que foram beneficiados com a cota.</i> <i>10. Acho que agora os funcionários têm uma outra visão, depois do choque inicial já deu pra o pessoal cair a ficha, ter outra visão, né? Só sabe da questão do deficiente quem convive com deficiente, aquele que tem uma discriminação e não conhece o deficiente, não convive com o deficiente, não trabalha com o deficiente, enfim, ele vai ter sempre discriminação. Mas a partir do momento que ele tem que lidar com aquela pessoa, o conceito dele vai mudando aos poucos. Pode ter certeza.</i>	8, 9 e 10. Conflito interno – superação dos limites	3

Análise de Conteúdo da entrevistada 6

BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV VIL
PERGUNTA 1: “Aquisição da deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. <i>Eu tive Pólio aos 3 anos de idade. Corria, fazia de tudo. (...) Eu, após os 3 anos, eu passei 2 anos em coma profundo. Aí quando eu saí do coma, que eu voltei pra casa, meus irmãos não me aceitaram...</i>	1. Características da deficiência (adquirida)	1
2. <i>Eu falo que eu não sei onde eu achei tanta força. E por outro lado, eu vejo que a única força que eu tinha era de Deus, e como meu pai tinha me dado como proteção, como uma pessoa pra me proteger, Nossa Senhora, que nem meu pai falava.</i> 3. (...) <i>isso é uma questão de coragem! Você pode fazer tudo que eu faço, sabia? (...) Aí tudo bem, eu levei ela, fiz pão de queijo, café, e ela, “nossa, você faz tudo isso!”. Então assim, aí ela me perguntava como é que eu tinha tirado carteira de motorista, aí ela queria tirar também. (...) Eu disse que tem que ter coragem, tem que ter coragem, que não é fácil não. Eu vim tirar minha carteira, eu saía debaixo de chuva, 5 horas da manhã, congelando, um picolezinho, lá, chagava na auto-escola morrendo de passar frio, “eu sou forte, eu sou forte!”.</i> 4. <i>Tem dia que eu estou só o crachá, sabe. Agora uma coisa eu te falo: eu posso estar no fundo do poço, eu me olho no espelho e falo assim “sou gente!”. E saio de lá e vou resolver o que tem que resolver.</i>	2, 3 e 4. Características pessoais favoráveis	3

Análise de Conteúdo da entrevistada 6 (continuação)

<p>5. <i>Eu era muito tímida, eu não tinha coragem de encarar o mundo. Eu não tinha, porque se o preconceito já estava dentro da minha casa, como eu ia ter força pra ver lá fora? Então, o que acontece, até os doze anos, eu tentei o suicídio três vezes, porque eu achava que eu não agüentava mais aquilo. E sempre que eu fazia isso, eu ouvia uma força muito grande, assim, ouvia uma voz, como se alguém falasse pra mim “calma, você vai conseguir”.</i></p> <p>6. <i>Na verdade, meu primeiro dia de aula, eu tinha onze anos. Minha alfabetização começou muito tarde, devido à minha locomoção. Pra isso, meu pai teve que contratar uma professora numa outra fazenda, meu irmão me levava cinco quilômetros naqueles carrinhos de materiais de construção, ele me levava deitadinha lá dentro, pra escola, porque eu não conseguia me firmar.</i></p>	5 e 6. Trajetória Pessoal	2
BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV
PERGUNTA 2: “Relacionamento com a família”		VIL
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>7. <i>Rejeição total. Só não por meu pai e minha mãe. Os meus irmãos não me aceitaram, levaram bastante tempo. (...) Aí assim, quando minha mãe me deixava pra eles cuidarem de mim, porque ela tinha que fazer as atividades dela, né, de casa, e meu pai trabalhava com muitos peões, na roça, e ela tinha que fazer muita comida. Aí deixava meus irmãos cuidando de mim e eles me maltratavam bastante.</i></p> <p>8. <i>Meus irmãos, eles não aceitavam. Achavam que eu tinha... a única frase eu ouvi até os quinze anos era assim “você tem que morrer, você tem que morrer”.</i></p> <p>9. <i>Assim, eles deveriam, claro, ter sido mais humildes, mas eles não conheciam a doença, não conheciam. Poxa, de repente você tem doze irmãos na sua família, ninguém nunca teve nada. Aí de repente alguém chaga na sua casa morto, lá, sabe, só um pacote lá em cima de uma cama. Realmente, é uma coisa...</i></p>	7, 8 e 9. Relacionamento com a família	3
<p>10. <i>Espancavam mesmo, eu tenho duas costelas quebradas, minha coluna é torta por causa disso, tudo agressões físicas de família.</i></p> <p>11. <i>Naquela época o único psicólogo que eu tive foi Deus, porque meus pais eram muito católicos, muito religiosos, e meu pai tinha uma devoção muito grande com Nossa Senhora Aparecida.</i></p>	10 e 11. Adaptação à deficiência	2
PERGUNTA 3: “Estratégias utilizadas para conviver com a deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>12. <i>Porque eu consigo inibir as pessoas antes delas me apontarem, entendeu? Talvez seja essa técnica, sei lá, que eu aprendi com a vida.</i></p> <p>13. <i>Eu sempre quis ver as pessoas sorrindo, brincando, entendeu. Acho que quando a pessoa ia falar alguma coisa sobre, tipo, até me discriminar, ela era barrada com um sorriso, sabe. Até quando eu senti que eu ia ser discriminada, eu jogava uma piadinha, algo que, tipo assim, quebrasse aquela pessoa, entendeu, o que ela ia dizer. Aí acho que não tinham mais coragem de falar daquilo que ela queria.</i></p>	12 e 13. Características pessoais favoráveis (Aceitação da deficiência)	2

Análise de Conteúdo da entrevistada 6 (continuação)

BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV VIL
PERGUNTA 4: “Inserção no mercado de trabalho”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>14. Eu sempre quis muito estudar, meu maior sonho era estudar, um dia fazer uma faculdade, um dia ter um bom emprego. Um dos meus maiores sonhos é um dia ter um emprego onde eu possa dizer assim “hoje eu estou ganhando pelo meu potencial, pelo que eu sou”.</p> <p>15. Mas eu estou na faculdade porque eu sou teimosa, entendeu? E eu não vou parar por aqui, eu quero fazer cursos e cursos. Mas pra isso eu sei também que não dá... entendeu?</p>	<p>14 e 15.</p> <p>Características pessoais favoráveis (Autonomia, Iniciativa, Qualificação)</p>	2
<p>16. Meu primeiro emprego mesmo, foi como cabeleireira e manicura. Eu aprendi tudo sozinha... eu achava lindo fazer todo mundo bonitinho. Meu pai comprou o material pra mim e eu comecei em casa. Aí depois recebi uma proposta de um senhor que era dono de um salão, e a gente trabalhou em parceria. E eu montei meu salão e fiquei oito anos com salão de beleza, e era assim superlotado de gente.</p> <p>17. Eu trabalhei com um amigo meu num escritório de contabilidade, durante um ano. Ele achava que eu tinha muito potencial, que eu era muito inteligente, sabe, e aí ele resolveu me tirar do salão.</p> <p>18. Todos os empregos que eu tive até hoje, eu nunca procurei, eles bateram à minha porta. (...) Apesar de que eu corria atrás, fui falando com os amigos, com pessoas, de certa forma eu corria atrás, só não ia bater na porta da empresa.</p> <p>19. Depois do salão, eu trabalhei três anos como costureira, alta costura, em uma empresa. Aí depois eu fui pros Correios, onde eu fiquei treze anos da minha vida. Então assim, eu não tive muitos empregos, entendeu?</p>	<p>16, 17, 18 e 19.</p> <p>Trajetória profissional – cargos ocupados</p>	4
BLOCO 2 – Concepções e Práticas da Organização quanto ao Tratamento Diferenciado		ENTREV VIL
PERGUNTA 5: “Dificuldades percebidas no trabalho”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<p>1. (...) isso já é um motivo pra aqueles que não têm muita coragem assim, que eu digo, “ah, tem uma poça ali, então não vou passar, não tem ninguém pra me ajudar, então vou ficar aqui mesmo”. Então o que acontece, muitos deles não têm famílias que ajudam, então a maioria dos deficientes, eu falo assim porque eu já trabalhei em associação, a maioria não tem nem o segundo grau. Entendeu?</p> <p>2. Agora, se eu não der risada, além de você ser deficiente, cair em depressão, e se afastar do mundo, que no momento em que você se afastar do mundo, o mundo vai se afastar de você. Esse é o problema mais sério que existe. Porque se você olhar pra você e disser assim “eu sou deficiente, eu não posso isso, eu não posso aqui, e nem aquilo...”, você vai se isolar do mundo, e ele te isola, ninguém vai te achar. Tem que mostrar quem é você.</p>	<p>1 e 2. Percepção da deficiência</p>	2

Análise de Conteúdo da entrevistada 6 (continuação)

3. <i>É difícil, complicado, mas acho que a chave de tudo isso está em ser humilde e ser verdadeira, entendeu, e saber lidar com todas as situações. Não é fácil, mas a gente tem que conseguir.</i>	3. Relacionamento com as pessoas (+)	1
BLOCO 3 – Situações de constrangimento e humilhações		ENTREVIL
PERGUNTA 6: “Situação de constrangimento ou humilhação”		F
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
4. (...) <i>essa lei, ela já existe há um bocado de tempo, acho que uns quatro anos, se não me engano... Só que o que acontece: as empresas não estavam nem aí, entendeu? Não tinha fiscalização nenhuma, e as pessoas não estavam nem aí, entendeu? Como várias outras leis que existem no papel e não funcionam.</i>	4. Descumprimento das leis de inserção	1
5. <i>Agora se você chegar pra mim e falar assim, “você já foi humilhada na sua faculdade?”, eu vou dizer pra você, “já!”. Já fui, sabe, esmagada, assim, pisada por cima, por professores, colegas de sala, tudo. E onde eu achava que eu nunca ia ser.</i>	5. Constrangimento em função da deficiência	1
BLOCO 4 – Decorrencia das situações de constrangimento e humilhações		ENTREVIL
PERGUNTA 7: “Prejuízos percebidos no tratamento da pessoa com deficiência”		F
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
6. (...) <i>infelizmente o transporte de Brasília não está adequado a deficiente nenhum, certo? O que acontece, eu pegava oito vans no dia, e eu pegava, e um sorrisinho bonitinho do cobrador, “vou levar...”, porque não é fácil, eles não gostam mesmo. Igual eu te falo, que existem as leis, mas ninguém está nem aí, atropelam elas mesmo, entendeu, ninguém consegue seguir.</i> 7. (...) <i>eu chego atrasada dez, quinze minutos, devido ao transporte. E tenho que ir embora mais cedo porque se eu deixar para sair daqui no último horário, quando termina a última aula, eu não consigo chegar em casa, porque as vans vão muito lotadas e não tem espaço pra mim.</i> 8. <i>Porque como eu sou chata pra caramba com horário, eu não gosto de me atrasar, então assim, eu compro briga, hoje em dia eu já aprendi a brigar, porque até então eu não sabia. E eu faço uma muvuca, mas eu pego um ônibus, eu peço ajuda, eu faço qualquer coisa pra eu não chegar atrasada. Mas infelizmente, nem sempre a gente consegue. Porque o transporte em Brasília é o pior que tem.</i>	6, 7 e 8. Dificuldade em chegar no trabalho	3
BLOCO 5 – Integração das pessoas com deficiência		ENTREVIL
PERGUNTA 8: “Direitos e deveres”		F
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. (...) <i>Só que o que acontece, hoje em dia está mais fácil pro deficiente conseguir um emprego. Por quê? Porque a empresa que não aderir essa vaga pro deficiente hoje, ela tem um certo tipo de multa, uma coisa lá. Então o que acontece, todas as empresas estão correndo atrás.</i>	1. Vantagens em decorrência da deficiência	1
2. <i>Só que tem um detalhe: não existe tanto deficiente com qualificação para as áreas. Você entendeu? (...) infelizmente no</i>	2. Desvantagens	1

<i>nosso país não há facilidades pros deficientes fazerem cursos, entendeu? Porque primeiro, já começa pela estrutura física da empresa, dos locais... das ruas, calçadas, que ninguém consegue chegar a lugar nenhum sem a ajuda de ninguém.</i>	em decorrência da deficiência	
<i>3. Ele virou pra mim e disse assim: “O fato de você andar numa cadeira de rodas não quer dizer que você seja folgada, pra chegar a hora que você quer e ir embora a hora que você quer.”. Sabe o que eu tive vontade de fazer? Eu tive vontade de descer da minha cadeira, igual eu fiz aqui, e falar pra ele, “Professor, senta aqui, vai lá no final do corredor, tenta tomar água no bebedouro sem se levantar da cadeira, e volta e me devolve ela.”. Só isso.</i>	3. Dificuldade de Acessibilidade	1
PERGUNTA 9: “Ser uma pessoa com deficiência na Organização”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<i>4. acho que o deficiente, nós deficientes, quem é deficiente, tem que ter assim, estar preparado pra tudo, entendeu? Porque na mesma hora que alguém pode estar de tratando bem, pode não estar. Mas eu ainda acho que a chave de tudo isso está na própria pessoa. Se você tem jogo de cintura e você sabe lidar com a sociedade, ela vai saber lidar com você.</i> <i>5. Acho que eu só vejo que eu sou deficiente quando eu quero correr e não dou conta.</i> <i>6. Acho que eu não tenho corpo! Eu só tenho alma e coragem, só. Porque eu não vejo o meu corpo. Porque se eu for olhar pra ele, eu acho que ele não é nada. Sabia? Ele apenas algo que eu possa me vestir, só, porque a minha força não vem dele.</i>	4, 5 e 6. Sentir-se deficiente	3
<i>7. Não importa quem você seja, entendeu, acho que você deve respeitar o ser humano acima de tudo. Não importa, é o que eu falo, não importa raça, cor, religião, eu acho que eu tenho que te respeitar e você deve, a partir do momento que eu respeito você, você vai me respeitar. É o que eu acho.</i>	7. Falta de conscientização e fiscalização	1
<i>8. Nos Correios meu cargo era atendente postal, que é atendimento ao público. (...) Aí a gerente me colocou como caixa-vendas, depois eu fui para a Recepção. Aí notaram que eu tinha muita facilidade com números e me colocaram pra ajudar na tesouraria. Aí o gerente achou que eu já podia substituir ele quando ele quisesse fazer alguma coisa lá fora, aí já me colocava como substituta. Nos últimos quatro anos, a pessoa responsável por todos os grandes clientes da minha agência era eu, que eram 2500 pessoas.</i>	8. Reconhecimento da qualificação profissional	1

Análise de Conteúdo do entrevistado 7

BLOCO 1 – Trajetória Pessoal e Profissional		ENTREV MAR
PERGUNTA 1: “Aquisição da deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
<i>1. A minha deficiência é congênita. Eu tinha 9 anos, foi naquele surto de 64, quando teve aquele surto de meningite no Brasil, aí eu tive meningite aqui em Brasília já.(...) Aí fiquei uns dois meses no Hospital de Base, tendo dor de ouvido e ninguém descobria.(...) Sequela, lado direito todo, sequela de meningite.</i>	1. Características da deficiência (adquirida)	1
<i>2. O pessoal falava que eu não ia andar na época, e eu andei. Andar de bicicleta, nunca tive problema. Jogar bola, sempre jogava bola. Dirigir carro, né, dirigi carro normal, como qualquer um.</i>	2. Adaptação à deficiência	1

Análise de Conteúdo do entrevistado 7 (continuação)

3. Consegui um estágio em uma construtora, depois eu fui contratado nessa empresa como engenheiro civil. Na época do Plano Collor, que um monte de gente foi mandada embora, teve essa mudança, e eu fui uma dessas pessoas também. E eu sempre tive vontade de fazer o curso de Engenharia de Segurança do Trabalho, pós-graduação. Aí eu fui para Uberlândia, fiz Engenharia de Segurança do Trabalho, bancado pela minha família, terminei, e quando eu voltei, eu já trabalhei na fábrica de cimento, na CIPLAN e na Tocantins. Trabalhava de manhã em uma e à tarde na outra (...). Depois, passei no concurso do Correio, saí da Cimento Tocantins. Aí, um ano depois, o SESI me chamou, e eu fiquei, como estou até hoje, meio período no Correio, meio período no SESI.	3. Trajetória Profissional	1
4. Eu, em Brasília, fiz vestibular, e não tinha passado, para Engenheiro Civil, e fui para Uberaba. Fiz Engenharia Civil e Engenharia de Segurança do Trabalho.	4. Trajetória Pessoal	1
PERGUNTA 3: “Estratégias utilizadas para conviver com a deficiência”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
5. Acho que é vontade de querer crescer, vontade de querer vencer na vida. Só isso.... Buscar os objetivos, né, correr atrás. Fora isso, acho que não tem nada não, nada que... Tudo o que eu quero, eu consigo. É só correr atrás.	5. Características pessoais favoráveis	1
PERGUNTA 4: “Inserção no mercado de trabalho”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
6. Acho que é a adaptação da própria pessoa mesmo, se a pessoa quer, acho que não tem barreira, não tem limite não, viu. Ela querendo fazer, ela cria meios, vai de cadeira de rodas, vai de muleta, vai com os pés, com as mãos, a pessoa, acho que vai atrás, acho que depende é dela mesma, viu. 7. E eu que tinha que subir. Então eu nunca tive problema em subir, engenheiro civil, né, tem que subir em obra, tem que ver andaime, então, nunca tive problema. Subo com uma certa dificuldade, né, mas eu chego lá. Chego lá e pra descer é mais fácil, né, mas nunca tive problema não, graças a Deus, nunca tive problema não.	6 e 7. Características pessoais favoráveis (Autonomia, Iniciativa, Qualificação)	2
8. Nunca entrei na cota como deficiente não. Mas, as empresas onde trabalho, me aproveitou, posteriormente, quando teve o problema de cota, me encaixaram também, como deficiente. (...) Nunca tive problema de deficiência para poder entrar nos meus empregos, nada, nada, nada. 9. Trouxe mais vantagem porque tem o espaço delas, garantido. Mas será que isso vai garantir o emprego dela? Eu acho que não, depende da pessoa, da capacidade da pessoa, não é porque tem a vaga lá, talvez pra você acessar lá dentro fica mais fácil, né, mas quem vai te segurar no emprego é a própria pessoa, a capacidade dela, a desenvoltura dela. E porque a empresa vai fazer toda a acessibilidade, toda a adaptação para desenvolver a atividade dela, mas não quer dizer que tem a adaptação depende dela se desenvolver, mostrar a aptidão, e desenvoltura para aprender o serviço.	8 e 9. Contribuição pela Lei de Cotas	2

Análise de Conteúdo do entrevistado 7 (continuação)

BLOCO 2 – Concepções e Práticas da Organização quanto ao Tratamento Diferenciado		ENTREV MAR
PERGUNTA 5: “Dificuldades percebidas no trabalho”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. Acho que o problema na prática é a segurança da pessoa mesmo. A parte insalubre, contaminação, ter que ter evacuação do prédio, você trabalhar na mecânica de um carro, ter que ficar em pé, mal posicionado... Bem que existem adaptações pra hoje em tudo né, a pessoa, acho que se ela quiser, ela vai buscar, se ela conseguir a especialização ela vai conseguir. É, mas eu acho que a parte de comércio, a parte de atendimento, a parte de administrativo, seria mais interessante para essas pessoas deficientes, né.	1. Empresa não inclusivista (discurso x prática)	1
2. Eu acho que nunca tive dificuldade. Pra mim, a minha atividade, ela tem muito a parte intelectual, muito desenvolvimento de projetos, não tem atividade braçal, muita coisa assim.	2. Percepção da deficiência	1
3. Em relação a colegas, nunca tive problema nenhum em relação a um problema, alguém querer me ajudar numa atividade que eu não conseguia, né. Eu acho que não tem problema não. 4. Acho que é tratamento comum, com um colega meu com uma outra pessoa também, acho que não tem discriminação, não tem nada não.	3 e 4. Relacionamento com as pessoas (+)	2
5. Lá no Correio, a gente tem uma inclusão social, (...), a gente faz as adaptações no posto de trabalho da pessoa também, computador, cadeira, existe uma lei que obriga também que as empresas façam adaptações para acessibilidade dos deficientes. Então, acho que o que toca em algumas empresas, pelo menos que aqui em Brasília eu acho que não ocorre muito, mas tem alguns locais que ocorre, é a falta de você proporcionar acessibilidade para o deficiente físico. (...)	5. Dificuldades de acessibilidade	1

BLOCO 3 – Situações de constrangimento e humilhações		ENTREV MAR
PERGUNTA 6: “Situação de constrangimento ou humilhação”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. <i>Acho que não tenho notado diferença não. O que a gente verifica agora, é porque o pessoal está querendo. (...) Mas eu acho que em Brasília, no Brasil, acho que poucas empresas estão conseguindo os 5%, viu! Então, é porque tem pessoa reabilitada também, que pode ser considerada na cota. Então começa a divulgar, divulgue, entende, essa área de marketing, de certa forma podia divulgar mais as vagas...</i>	1. Descumprimento das leis de inserção	

Análise de Conteúdo do entrevistado 7 (continuação)

BLOCO 5 – Integração das pessoas com deficiência		ENTREV MAR
PERGUNTA 8: “Direitos e deveres”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
1. Eu não sei, porque tem muitas pessoas que querem se aproveitar, desse problema, e quer ser tratada como uma pessoa impotente, sei lá, impotente entre aspas, que não consegue e precisa de ajuda. Mas fora isso, acho que não tem problema nenhum, não. Compete à pessoa correr atrás, conquistar, o que é dela, o espaço dela. E se ela é competente, ela vai pra frente, agora se ela quiser dar nó, quiser dar problema, com certeza vão descobrir, e eu acho que o mal é pra ela, porque todo mundo, acho que tem condição, de qualquer emprego aí, a pessoa querendo, ela tem condições de assumir qualquer emprego, publico, particular, civil, sempre com adaptações, não tem problema não, é só a pessoa querer.	1. Vantagens em decorrência da deficiência	1
2. Porque eu acho, sei lá, que a pessoa tem mais dedicação, eu acho que, é meu caso, e de outros também. Tem muita gente que vê o outro lado, “eu sou deficiente, então eu quero ganhar com isso”, mas a maioria dos deficientes que eu conheço, todos eles são muito felizes, todos eles são dedicados, são comprometidos com o trabalho, sabe. 3. (...) Mas fora isso, vaga, fila de deficiente, supermercado, eu não! Porque eu não me sinto deficiente, na verdade, desde os nove anos, eu sempre vivi com isso, então pra mim acho que é indiferente ter ou não ter, foi uma coisa que, sei lá, aconteceu e, graças a Deus eu estou é vivo e com saúde.	2 e 3. Sentir-se deficiente	2
4. Hoje você vê fila individual, as vagas para deficiente... E muita gente respeita, mas eu acho que ainda falta muita conscientização em relação às pessoas, passar para as crianças, pros jovens, também tem que ser considerado. Mas acho que isso é com o tempo, a sementinha que foi plantada agora, você tem que colher ela pra ela criar frutos.	4. Falta de conscientização e fiscalização	1
PERGUNTA 9: “Ser uma pessoa com deficiência na Organização”		
VERBALIZAÇÃO	CONTEÚDO	F
5. Acho que não existe limitação não, acho que é a cabeça das pessoas mesmo. Aquela pessoa que você acha que “eu sou um coitado, eu preciso, o mundo tem que andar”... Acho que não é bem assim não, ele tem que conquistar o espaço dele, né.	5. Conflito interno – superação dos limites	