

Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade

**INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO:
UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DO SETOR CERÂMICO**

**INCLUSION OF PERSONS WITH DISABILITIES IN THE LABOUR MARKET: A
CASE STUDY IN A COMPANY OF CERAMIC SECTOR**

Ana Paula Perlin, Kamila Frizzo, Jordana Marques Kneipp, Luciana Barbieri da Rosa e Clandia Maffini Gomes

RESUMO

A preocupação com a responsabilidade social está cada vez mais presente nas organizações e pode contemplar tanto questões internas como externas. A inclusão de pessoas com deficiência está relacionada com a política de responsabilidade social das empresas, e se tornou além de uma questão social, consistindo em uma exigência legal. O presente estudo visa compreender e identificar a percepção dos colaboradores com deficiência em relação ao processo de inclusão, em uma das maiores indústrias de cerâmica da América Latina. A pesquisa caracteriza-se como exploratória e adotou como método o estudo de caso. Os principais resultados revelaram que há uma boa percepção por parte dos colaboradores em relação ao processo de inclusão na empresa, e foram destacados pontos favoráveis, tais como oportunidade e valorização. Por outro lado, ainda há algumas questões a serem melhoradas principalmente em relação a infraestrutura e ao processo de inclusão. Contudo, mesmo sendo identificadas algumas dificuldades, os colaboradores se sentem satisfeitos em trabalhar na empresa.

Palavras-chave: Inclusão Social, Pessoas com Deficiência, Responsabilidade Social.

ABSTRACT

The concern with social responsibility is increasingly present in organizations and can include both internal and external issues. The inclusion of people with disabilities is related to the policy of corporate social responsibility, and became well as a social issue, consisting of a legal requirement. This study aims to understand and identify the perceptions of employees with disabilities in relation to the process of inclusion in one of the largest ceramic industries in Latin America. The research is characterized as exploratory and adopted as method the case study. The main results showed that there is a good perception of employees regarding the process for inclusion in the company, and were featured favorable points, such as opportunity and exploitation. On the other hand, there are still some issues to be improved especially with respect to infrastructure and the inclusion process. However, even being identified some difficulties, the employees feel satisfied in your organization.

Keywords: Social Inclusion, People with Disabilities, Social Responsibility

1. Introdução

A preocupação com a responsabilidade social parece estar cada vez mais presente nas organizações, tendo em vista que é necessário que as empresas desenvolvam ações que garantam o bem estar dos seus colaboradores e da comunidade em geral. A inclusão de pessoas com deficiência faz parte da política de responsabilidade social da empresa, e representa uma questão que vai além de uma questão social, sendo uma exigência legal.

As organizações além de cumprir com seu dever social precisam investir em mão-de-obra cada vez mais diversificada, tendo em vista que o capital humano ocupa papel central nas estratégias organizacionais. Além disso, as empresas são desafiadas a gerenciar um número restrito de pessoas capacitadas para desempenhar um número cada vez maior de tarefas, o que requer o aumento da diversidade de pessoas aplicando seus diferentes pontos de vista na solução dos desafios organizacionais (FERNANDES E SILVA, 2008).

Nesse contexto, deficientes físicos que antes eram considerados inaptos para o trabalho, assumem cada vez mais cargos em grandes empresas. O mercado de trabalho para estas pessoas especiais está crescendo gradativamente, embora lentamente (ROSA *et.al.* 2004). O Brasil tem cerca de 24 milhões de pessoas com deficiência, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2012). Muitas dessas pessoas não têm acesso à escola, a áreas de lazer, e apresentam graves problemas de inclusão social, o que resulta na dificuldade de se inserir no mercado de trabalho. Por isso, as empresas são consideradas o principal meio para a inclusão das pessoas com deficiência. Segundo o artigo 93 da Lei 8.213/91, a empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência

Desse modo, tendo em vista a necessidade e o dever das empresas oferecerem oportunidades de trabalho para pessoas com deficiência, e dessas pessoas se sentirem confortáveis na organização, o presente estudo tem como objetivo compreender e identificar a percepção dos colaboradores com deficiência em relação ao processo de inclusão, em uma das maiores indústrias de cerâmica da América Latina.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A seguir será apresentado o referencial teórico que serviu de suporte para o presente estudo, tratando primeiramente do processo de inclusão social e posteriormente do processo de inclusão de Pessoas com Deficiência (PcD's) no mercado de trabalho.

2.1 Responsabilidade Social e o Processo de Inclusão Social

A discussão a respeito da busca por um desenvolvimento sustentável, pelos direitos humanos, e por melhores condições de trabalho, faz com que as organizações mudem seus paradigmas, e passem a desenvolver ações que contemplem questões econômicas, sociais e ambientais. Para Karkloti (2004, p. 14), “é fundamental que as organizações assumam compromissos e responsabilidades em uma nova dimensão, que vá muito além do enfoque puramente financeiro...”.

Para Melo Neto (2004), a responsabilidade social das empresas também conhecida como responsabilidade social corporativa, consiste em um conjunto de compromissos e obrigações legais e éticas, tanto nacionais como internacionais que derivam dos impactos que a atividade das organizações produz no âmbito social, laboral, ambiental e dos direitos humanos. De acordo com esta definição, a responsabilidade social é uma atividade favorável ao desenvolvimento sustentável, à qualidade de vida no trabalho e à sociedade, ao respeito às minorias e aos mais necessitados, à igualdade de oportunidades, à injustiça comum e ao fato da cidadania e respeito aos princípios e valores éticos e morais. (ÁVILA, *et.al*, 2006).

Corroborando com esses argumentos, Alessio (2004), afirma que a responsabilidade social nas empresas é um novo modelo de gestão de negócios necessário na era da globalização e que vai muito além de questões de natureza ética, moral, ou de uma nova ferramenta de marketing. Entende-se que o conceito e a prática da responsabilidade social é um compromisso por parte das empresas que segundo Melo Neto e Froes (2001), divide-se em responsabilidade social interna e externa à empresa.

A responsabilidade interna tem como foco os colaboradores da organização e seus familiares, já a responsabilidade externa diz respeito à responsabilidade com a comunidade e a sociedade. De acordo com Santos (2003), uma empresa responsável é aquela que leva em consideração e busca atender os interesses de todos os segmentos como acionistas, consumidores, comunidade, funcionários, fornecedores e meio ambiente. Por outro lado, destacam que a empresa socialmente responsável não tem que atender somente as demandas dos acionistas ou proprietários e sim, as demandas de todos os agentes com os quais interage.

Souza (2008), afirma que as empresas são vistas como responsáveis pela comunidade nas quais se instalam e têm o dever de cumprir as obrigações no exercício da cidadania, construindo assim um ambiente de trabalho adequado, posicionando-se com ética e moral para com todos os agentes.

Conforme Kirschner (1998), a empresa possui um papel identificador na sociedade, representando uma verdadeira instituição social, instaurando um conjunto de relações sociais e culturais e novas identidades. Pode-se compreender assim, que as organizações integram a comunidade nas quais se instalam, utilizando-se da mão-de-obra e do meio ambiente, retirando sua sustentação econômica, corroborando mais uma vez para o entendimento que uma instituição depende da interação com os grupos da sociedade.

Investindo em ações de responsabilidade social, além de a empresa demonstrar seu papel na sociedade, também pode resultar em benefícios para os negócios. De acordo com Keeler (2002), as organizações ao assumir uma postura socialmente responsável também passam a ter compensações, como: melhor acesso ao capital, menores prêmios de seguros, minimização de despesas gerais, melhoria na imagem, maiores vendas, melhores relações entre colaboradores.

Um dos grandes desafios da economia e da política no Brasil está relacionado a inclusão social. Por razões históricas, há um conjunto de desigualdades sociais evidentes, seja no que se refere a bens materiais, culturais ou tecnológicos. Segundo Moreira (2006) o conceito de inclusão social refere-se à ação que possibilita a uma população com acesso muito reduzido aos bens (materiais, educacionais, culturais...) e recursos econômicos abaixo da média dos outros cidadãos, oportunidades e condições de inclusão a uma parcela da sociedade que pode usufruir desses bens. Esse conceito também traz o estabelecimento de condições para que todas as pessoas possam viver com qualidade de vida, com acesso ao conhecimento, meios e mecanismos de participação política, capacitando-os para agir de forma consciente, e

também ampliando suas oportunidades como, no mercado de trabalho e na atuação da política com conhecimento de causa.

Albagli (2006) afirma que os processos e as estratégias de desenvolvimento e de inclusão social encontram-se indissociáveis das dinâmicas e das políticas de informação, de conhecimento, de aprendizado e de inovação. Esse conjunto de temas tem norteado não apenas as agendas de pesquisa acadêmica, nas várias disciplinas e áreas do conhecimento, como também as agendas das políticas públicas e de estratégias organizacionais.

De acordo com Sachs (2004) é necessário e possível desenhar estratégias de desenvolvimento que assegurem a todos a inclusão social pelo trabalho, atuando sobre as taxas de crescimento econômico.

2.2 Inclusão de Pessoas Com Deficiência no mercado de trabalho

A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho e na sociedade é uma ação que tem por objetivo minimizar o preconceito e o estereótipo que por muitas vezes fazem parte do cotidiano dessas pessoas. O processo de exclusão social está presente na sociedade desde os tempos antigos.

De acordo com Maciel (2000), a estrutura da sociedade, desde os seus primórdios, sempre inabilitou os portadores de deficiência, muitas vezes marginalizando-os e privando-os de liberdade. A literatura clássica e a história refletem esse pensar discriminatório, pois é mais fácil prestar atenção aos impedimentos e às aparências do que aos potenciais e as capacidades. Dentro do setor laboral muitas vezes essas pessoas são vistas como lentas ou menos produtivas, o que auxilia o processo de exclusão.

No Brasil, segundo Moreno (2012), no ano de 1978, os direitos da pessoa com necessidades especiais foram discutidos pela primeira vez. Nesta emenda foi garantida a melhoria da condição social e econômica a estas pessoas. A partir dos anos 80, começaram a ser formuladas outras leis visando a criação de políticas públicas no país para as pessoas com deficiência. A seguir, na Figura 1, é apresentado um exemplo deste desenvolvimento:

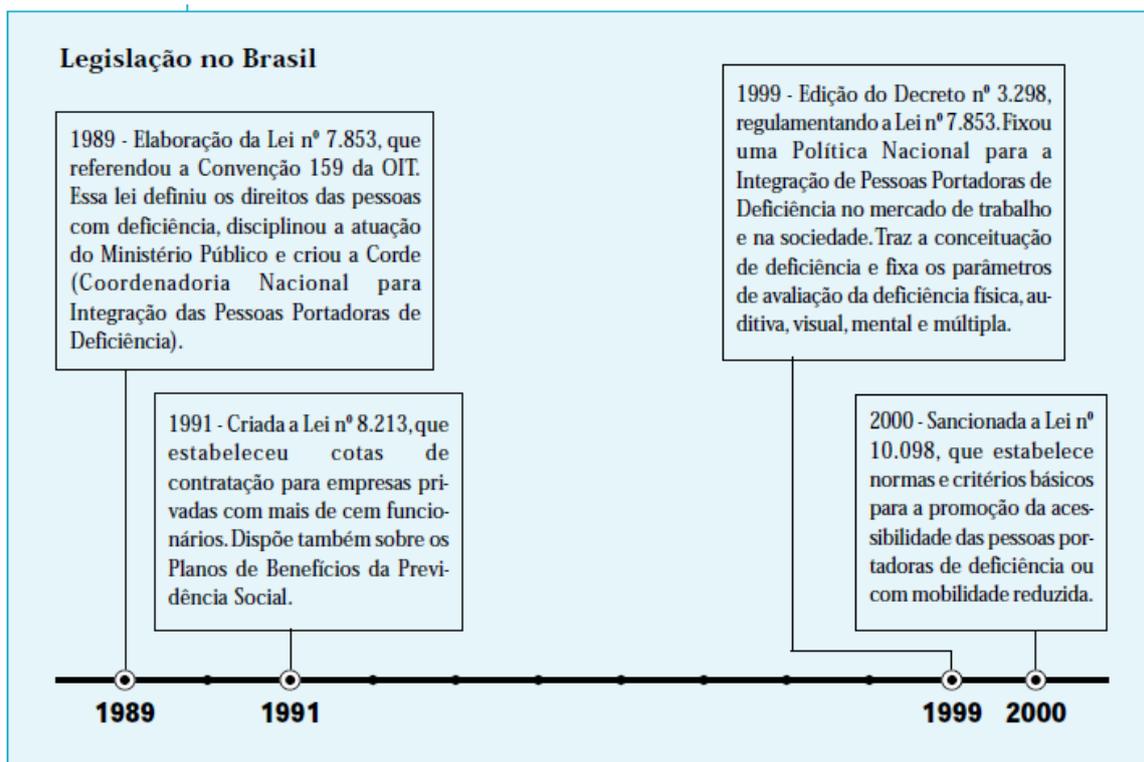


Figura 1. Linha do Tempo da inclusão social no Brasil
Fonte: INSTITUTO ETHOS, 2002.

Na figura 1 é possível observar que para Alves e Galeão-Silva (2004 *apud* CARVALHO-FREITAS, 2009), a diversidade dentro das organizações é vista como uma vantagem competitiva, considerando que as experiências e as contribuições dessas pessoas favorecem o enriquecimento das relações, auxiliando na busca de melhorias para o desenvolvimento da empresa.

É importante diferenciar o conceito de deficiência do de incapacidade, pois nem toda deficiência impede o desempenho de uma atividade habitual. Segundo França, Pagliuca e Baptista (2008), o sistema de ideias capitalista é um dos grandes responsáveis por confundir o conceito de deficiência com o de incapacidade, o que coloca a pessoa com deficiência como uma pessoa em desvantagem, favorecendo a desigualdade. O conceito de deficiência pode ser entendido como perda da estrutura ou da função fisiológica ou anatômica, seja ela temporária ou permanente, incluindo anomalias ou perda de membros, órgãos, tecidos ou funções mentais (AMIRALIAN *et. al* 2000). A definição de deficiência também é colocada pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas Com Deficiência (PcD), no seu artigo 1ª de 2007, no qual define os PcD's como pessoas que possuem algum impedimento de longo prazo de natureza física, intelectual ou sensorial.

Em relação a deficiência sensorial e intelectual de acordo com o Ministério do Trabalho e do emprego (2007), a lei enquadra a deficiência auditiva que é a perda da audição bilateral parcial ou total. A cegueira ou a baixa visão que é denominada de deficiência visual; a intelectual que não é caracterizada como doença mental, mas sim um funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com limitações associadas a duas ou mais habilidades adaptativas como a comunicação, habilidades sociais, acadêmicas, e ainda, a deficiência múltipla que é a associação de uma ou mais deficiências.

Conforme o censo desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística em 2010, existe no Brasil cerca de 45,6 milhões de pessoas com deficiência, representando 23,9% da população. Gil (2002), afirma que vários fatores fazem com que esse número seja cada vez mais expressivo. Um deles é o fato do Brasil ser um dos países com maiores índices de acidentes de trabalho e de violência urbana, o que contribui para o aumento do número de jovens com alguma deficiência.

Nos últimos anos é presenciada uma série de ações e de atividades desenvolvidas a fim de evidenciar a importância da inclusão e da acessibilidade das pessoas com deficiência seja na educação, no trabalho e na comunidade. Segundo Souza (2008), pode-se afirmar que as melhores condições de acesso para pessoas com deficiência se dão a partir do intermédio de associações e da conquista por leis que defendem essa situação.

A partir das especificações da Lei 8.213/91 (Lei das Cotas), reforçada pelo Decreto 5296/2004, as pessoas com deficiência e reabilitadas pela Previdência Social, passam a ter direito a acessibilidade e a retenção no mercado de trabalho. As empresas devem se mobilizar para que as práticas de igualdade e inclusão estejam vigentes no engajamento de empregabilidade das pessoas com deficiência.

Para Mattar (2002), ainda havia uma resistência por parte das empresas em incluir pessoas com deficiências em seu quadro de pessoal. Isso se devia ao fato da empresa ainda não estar estruturalmente e culturalmente preparada. O autor acredita que “as reservas, apesar de não ser o ideal, são um bom caminho, dão a oportunidade de, no exercício do cargo, o portador de deficiência mostrar que tem aptidões e limitações como qualquer outra pessoa”, p.7.

Em relação às dificuldades para a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, Carvalho-Freitas (2009) afirma que dois fatores se destacam nesse sentido: a forma como as pessoas percebem a deficiência, e a maneira como a empresa se adapta para que o PcD possa exercer sua função.

3. MÉTODO DO ESTUDO

Para a realização do presente estudo desenvolveu-se uma pesquisa de natureza exploratória, a investigação exploratória busca gerar possibilidades e identificar a área na qual a pesquisa pode ser aprofundada. De acordo com Gil (1999, p. 43), “pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato”.

O tipo de pesquisa se caracteriza como estudo de caso, com abordagem qualitativa. De acordo com Guba & Lincoln (1994), o objetivo do estudo de caso é relatar como sucederam os fatos, descrever situações ou fatos, proporcionar conhecimento acerca do fenômeno estudado e comprovar ou contrastar efeitos e relações presentes no caso.

A escolha da indústria como objeto deste estudo é justificada em razão da mesma estar em processo de adequação a Lei 8.213/91, ter uma grande significância na empregabilidade de mão-de-obra da região, ser uma das maiores indústrias de cerâmica da América Latina e pelo fato de possuir um programa de inclusão para pessoas com deficiência estruturado e em constante aprimoramento.

As fontes de evidência para a coleta dos dados foram, entrevistas semi estruturadas e análise documental, foram entrevistados vinte (20) colaboradores com deficiência das diversas áreas da empresa. Os dados foram analisados por meio da técnica de análise de

conteúdo. É importante destacar que os colaboradores com deficiência auditiva foram entrevistados com a presença de uma intérprete.

Primeiramente buscou-se evidenciar o perfil dos colaboradores, a seguir seguem-se as questões referentes a percepção do processo de inclusão na empresa, fatores positivos da inclusão, dificuldades existentes no processo de inclusão e pontos a serem melhorados, ainda contou-se com uma questão em relação a satisfação no trabalho.

4. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa objeto de estudo é uma indústria de grande porte que faz parte de um grupo empresarial, sendo considerada a maior empresa de revestimento cerâmico da América do Sul, atuando no mercado há mais de 60 anos. A empresa apresenta um faturamento anual superior a R\$500 milhões, e está sediada no estado de Santa Catarina e exerce um importante papel econômico para a região.

O portfólio de produtos da empresa está presente em mais de 60 países e em todos os estados brasileiros por meio de vários canais de venda, possuindo de forma direta mais de 2.000 mil colaboradores.

5. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise dos resultados da pesquisa divide-se em duas seções, primeiramente será apresentado a análise documental do Programa de Inclusão da empresa e posteriormente a análise dos dados das entrevistas efetuadas com os colaboradores com deficiência.

5.1 Programa de Inclusão da empresa analisada

O programa de inclusão da empresa¹ em estudo entende a diversidade como uma série de diferenças visíveis e invisíveis que incluem como gênero, idade, raça, deficiência, crenças, estilos de vida, orientação sexual entre outros aspectos. A partir desse conceito em 2011, o programa de inclusão da empresa foi reformulado e alinhado estrategicamente aos valores e princípios éticos da organização, tendo como bases a diversidade, a inclusão social e a equidade.

Conforme o programa de inclusão criado um comitê de inclusão com representantes de vários departamentos da empresa. Entre as diversas ações desenvolvidas podem ser citadas as ações de comunicação, que tiveram o objetivo de despertar nas pessoas o respeito entre elas. Nesse sentido, foi criada uma identidade visual que se faz presente em todas as

¹ Os relatórios analisados foram: o projeto de inclusão da empresa e o relatório periódico do quadro de funcionários.

campanhas que incluem o programa de inclusão, e a divulgação de notícias e vagas no jornal mural interno da empresa, entre outras ações de divulgação que a empresa realiza.

Também fez parte do programa de inclusão da empresa, treinamentos, cursos e qualificações para os líderes, visando garantir a integração com qualidade da pessoa com deficiência contratada e a administração da ansiedade dos demais funcionários no processo de recepção dos novos funcionários portadores de necessidades especiais. Além disso, foram desenvolvidos treinamentos e palestras para todos os colaboradores da empresa.

A acessibilidade é um conceito fundamental abordado no programa geral da empresa. Os recursos materiais e as funções quando demandados são adaptados para que as pessoas tenham acessibilidade em todos os sentidos, viabilizando assim, um ambiente adequado às necessidades dos colaboradores. Além disso, são desenvolvidas ações voltadas ao recrutamento e a seleção, como parcerias com instituições e a sensibilização das outras áreas, objetivando não só atingir a cota exigida por lei, mas proporcionar um ambiente de desenvolvimento e de oportunidades. Para garantir a acessibilidade foram feitas adaptações nos banheiros, criadas novas rampas de acesso, vagas no estacionamento exclusivas para pessoas com deficiência, telefone adaptado para pessoas com deficiência auditiva, software para pessoas com deficiência visual, luvas adaptadas para funcionários com dificuldades motoras e compra de triciclo para facilitar o deslocamento dos funcionários de uma fábrica a outra.

Observa-se assim, que a empresa trabalha no sentido de incluir as pessoas com deficiência em vários setores da empresa, desde as áreas administrativas e comerciais até a industrial. O setor de recursos humanos juntamente com os líderes, realizam um acompanhamento mensal dos números, e cada área é co-responsável por atingir a meta de 5%.

Após a reformulação do programa de Inclusão, e o plano de ação concluído, em 2011 a empresa fechou seu quadro de PcD's em 112 colaboradores, ultrapassando a cota exigida por lei e cumprindo sua responsabilidade social no que se refere a geração de oportunidades.

Também é importante destacar que a empresa produz relatórios mensais com o percentual de PcD's em cada área, a mesma optou por manter a meta de 5% de colaboradores em cada área, a fim de controlar e manter uma certa distribuição da meta por área. Fica evidente que nas áreas comerciais há uma maior facilidade de alocação por oferecer menos restrições aos colaboradores do que as áreas industriais e fabris.

5.2. Percepção dos colaboradores com deficiência

Foram entrevistados vinte (20) colaboradores com deficiência de diversas áreas da empresa nos quatro turnos da operação, tendo predominância o turno e a área comercial. Em relação ao perfil dos respondentes, a maioria reside em Tijuca, cidade na qual está localizada a empresa, e há predominância de colaboradores com deficiência do tipo física e auditiva. A faixa etária da maioria dos respondentes é de 18 a 30 anos, seguida da faixa de 30 a 40 anos, o que demonstra que os colaboradores com deficiência na sua maioria são jovens.

No que se refere a escolaridade dos entrevistados, a maior parte possui o segundo grau completo seguido por uma proporção representativa de colaboradores com nível superior, isso demonstra que os colaboradores estão buscando o aperfeiçoamento profissional.

Um dos problemas ligados a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho é o nível de escolaridade, na pesquisa pode-se constatar que a empresa tem um alto índice de PcD's com ensino superior, que foram alocados, em sua maioria, em funções administrativas e comerciais. Ressalta-se que para o trabalho operacional das fábricas o nível mínimo exigido é ensino fundamental incompleto.

Após identificar o perfil dos respondentes, faz-se a análise das questões abertas abordadas nas entrevistas, que tem por objetivo identificar a percepção do processo de inclusão na empresa, fatores positivos da inclusão, dificuldades existentes no processo de inclusão e pontos a serem melhorados, ainda contou-se com uma questão em relação a satisfação no trabalho.

Quando questionados sobre a percepção do programa de inclusão na empresa os respondentes acreditam que o processo tem uma boa aceitação e grande importância para a empresa. A seguir encontram-se trechos das respostas dos colaboradores em relação a percepção do programa de inclusão.

Percepção em relação ao processo de Inclusão na empresa	
Entrevistado	Evidências
E4	“É possível visualizar o processo através das diversas medidas adotadas pela empresa, tais como adaptação no parque fabril e banheiros, vagas para deficientes no estacionamento, aquisição de software para cegos utilizarem computadores e cursos de libras para gerentes de fábrica”
E8	“De um modo geral eu percebo como se fosse um processo normal, a avaliação foi como qualquer outra não teve privilégios na seleção, então foi normal e tranquila.”
E10	“Me adaptei sem problemas, a inclusão é uma atitude muito boa pra quem tem deficiência e que inspira atenção para determinados setores.”
E11	“Vejo como um ponto positivo para a empresa, pois ações como tais tem grande valorização pelo mercado de trabalho”
E19	“Particularmente acredito que há uma boa aceitação”

Quadro 1. Percepção em relação ao processo de Inclusão na empresa

Como pode-se perceber os colaboradores afirmam que o processo de Inclusão de pessoas com deficiência traz benefícios tanto para a empresa quanto para as pessoas com deficiência. Fleury (2000) vai ao encontro dessa percepção quando afirma que a organização gera valor quando administra a diversidade, pois há um redirecionamento das relações com os clientes internos, externos e com a sociedade. Ainda é importante destacar que o processo de seleção para pessoas com deficiência é considerado com um processo normal e igualitário, e também há a identificação das ações desenvolvidas pela empresa a fim de maximizar a adaptação dos colaboradores com deficiência na empresa, entretanto também é mencionado o cuidado com os setores, local de trabalho para onde os colaboradores são selecionados.

Na sequência foi verificado os principais pontos positivos, fatores determinantes relacionados ao processo de inclusão da empresa em estudo, a seguir encontra-se as principais evidências dos entrevistados.

Pontos Positivos em relação ao Processo de Inclusão	
Entrevistado	Evidências
E2	“Comigo nunca aconteceu discriminação ou indiferença quanto a deficiência, ou seja, as pessoas que trabalho me tratam como uma pessoa normal e isso faz me sentir bem. Acredito que esse seja o ponto forte da empresa..”
E4	“O principal ponto que destaco é a contratação de Pessoas com Deficiência em diversas áreas diferentes e para ocuparem cargos estratégicos e que exigem formação profissional.”
E5	“A empresa me deu um emprego mesmo sabendo da minha deficiência, isso melhorou muito a minha autoestima e também porque posso ter um plano de carreira dentro da empresa, ela me valoriza como ser humano...”
E6	“Para nós com uma deficiência podendo ter uma oportunidade de ingressar na empresa, voltar a trabalhar...”
E8	“A empresa se preocupa com o funcionário. É uma empresa que tem potencial, que com nossos esforços tem como crescer dentro dela...”
E10	“A oportunidade de crescimento, o incentivo aos estudos e cursos...”
E11	“Tratar os deficientes como colaboradores normais...”
E19	“Acredito que o ponto forte seja realmente a questão de oportunidade...”

Quadro 2. Pontos positivos em relação ao Processo de Inclusão

A partir das evidências acima pode-se perceber que os principais pontos positivos que os colaboradores identificam em relação ao processo de inclusão diz respeito principalmente ao fator oportunidade. De acordo com Bahia (2009), uma das responsabilidades das empresas atualmente é o seu engajamento no combate ao preconceito e à discriminação, criando oportunidade de trabalho e renda a pessoas tradicionalmente estigmatizadas, discriminadas ou marginalizadas (BAHIA, 2009).

Para os colaboradores a possibilidade de estar inserido no mercado de trabalho mesmo possuindo alguma deficiência é muito gratificante, ainda aparecem outras questões como incentivo aos estudos, possibilidade de ascensão, o sentimento de ser valorizado pela empresa também são destacados pelos colaboradores. Como ressaltam Alves e Galeão-Silva (1999), a ocupação profissional é um requisito básico para a inclusão das pessoas com deficiência, não apenas por fatores econômicos que facilitam e até promovem a independência, mas também como uma forma de convívio e integração social.

No que se refere aos pontos a melhorar em relação ao processo de inclusão na empresa, os colaboradores mencionam algumas questões, as quais podem ser observadas na tabela 3 a seguir:

Pontos a melhorar no Processo de Inclusão
--

Entrevistado	Evidências
E1	“Acho que temos muitas falhas na alocação de pessoa com deficiência, deve ser estudado melhor se as limitações do PCD não serão limites para executar as tarefas do dia-a-dia, os Pcd corretos para funções corretas.
E3	“No início, há 2 anos, na mesma época em que entrei para o quadro de funcionários da empresa, percebi que seria um processo lento, porque as deficiências não são homogêneas, dentro de cada tipo de deficiência existe uma diferença, cada uma tem uma causa, cada uma tem um nível de limitação. Deste modo, foi necessário conhecer cada tipo de deficiência, os postos de trabalho mais adequado para cada um. Além disso, para nós que somos deficientes, a deficiência faz parte do nosso cotidiano, como algo que você vê e não se choca, você aprende a ter paciência porque você necessita da paciência dos outros com a sua limitação. Mas para aqueles que nos receberam diversos setores, os quais não conviviam com essa realidade, foi difícil, eles realmente precisavam ser sensibilizados, orientados. No entanto, somos iguais, só precisamos ser compreendidos em relação às nossas limitações, porque tivemos a oportunidade de fazer parte da empresa e demonstrar a nossa capacidade.”
E4	“Colocação de um elevador na sede administrativa e redemarcação das vagas para Pcd’s nos padrões internacionais
E7	“Melhorar a segurança dos colaboradores com deficiência nas áreas industriais, áreas de grande circulação, estudar melhor a função nessas áreas...”
E9	“Não tem intérprete de libras, coordenador só falou sem interprete, com surdos é difícil, às vezes difícil comunicação...”
E11	“Equipamentos, mudança de cultura que não é um preenchimento de cota, uma conscientização por parte dos colegas de trabalho entendendo que existe uma pessoa com limitações dentro da equipe.”
E17	“Acompanhar o processo de inclusão, verificar se a pessoa irá ajudar ou ensinar o Pcd, sabe que irá passar por um processo de adaptação que muitas vezes demora...”
E19	“Na fábrica, setor operacional, a dificuldade de locomoção talvez seja um dos aspectos a serem melhorados...”

Quadro 3. Pontos a melhorar no programa de Inclusão

Nos relatos acima, pode-se perceber o quanto ainda é possível melhorar em relação ao processo de inclusão na empresa. Ter funções adaptadas a Pcd’s com diferentes limitações, e um acompanhamento contínuo do processo de inclusão, sensibilização dos colegas de trabalho em relação a suas limitações, e a alocação dos colaboradores em áreas e funções adequadas foram algumas das principais questões abordadas. Conforme Sasaki (2006) um dos deveres das organizações é, garantir a comunicação, os instrumentos de trabalho e métodos e técnicas que permitam à Pcd o desenvolvimento de suas potencialidades respeitando suas limitações.

Ainda é importante ressaltar a necessidade de uma maior adequação da infraestrutura que também foi citada pelos entrevistados e que diferem para cada tipo de deficiência. Embora a empresa tenha rampa para cadeirantes, vagas no estacionamento, estruturas adaptadas nos banheiros e postos de trabalho, alguns entrevistados consideram que há necessidade de redemarcações vagas de estacionamento e de elevadores no prédio administrativo para facilitar a locomoção das pessoas com deficiência físicas. Melhorar a segurança e a locomoção nas áreas fabris, e a presença de uma intérprete no processo de adaptação, no caso dos deficientes auditivos parecem serem outras grandes carências percebidas. Em relação a essas carências conforme Silva (1993), pesquisas já indicavam a

falta de preparo do mundo industrial para absorver as pessoas com deficiência, devido às adaptações em postos de trabalho que precisariam ser feitas nas organizações.

Desse modo parece ser importante o desenvolvimento de algumas práticas como, fazer um mapeamento e um estudo aprofundado de todos os possíveis postos de trabalho para PcD's objetivando o melhoramento das alocações, e da busca constante pelo avanço da cultura inclusiva na empresa, que ainda está em fase de construção. Por fim, as evidências, podem servir de importantes fontes para o desenvolvimento de futuras ações.

Quando questionados se já passaram por alguma dificuldade no processo de inclusão no trabalho, a maior parte dos colaboradores entrevistados afirma não terem tido grandes problemas em relação ao processo. Obteve-se três respostas de um grupo específico, colaboradores com deficiência auditiva e que expuseram problemas relativos a sua deficiência, como pode-se observar nos trechos abaixo:

E3: "Dificuldade com o uso do protetor auricular e o do aparelho auditivo ao mesmo tempo..."

E9: "Sim, as vezes difícil comunicação, só escrevo..."

E20: "Sim as vezes não sou informado das mudanças e reuniões..."

Esses problemas já estavam sendo mapeados pela empresa e o estudo veio a colaborar com a identificação dos mesmos, e para posteriormente o desenvolvimento de procedimentos e alternativas a fim de solucioná-los.

Por fim foi questionada, de maneira geral, a satisfação em trabalhar na empresa, os resultados demonstraram que, 55% dos entrevistados afirmam estar satisfeitos e 35% afirmam sentir-se muito satisfeito atuando na empresa. Assim, entende-se, que apesar do programa de inclusão da empresa ter alguns importantes pontos a melhorar, isso não está influenciando diretamente o grau de satisfação dos colaboradores com deficiência que responderam à pesquisa. Porém é importante monitorar os pontos a melhorar, desenvolver estratégias e ações futuras para a minimização dos problemas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um dos papéis das políticas organizacionais é o compromisso de prover recursos para as demandas da sociedade, e também a minimização da exclusão social que pode ser desenvolvido por meio de ações, tais como: a inclusão de pessoas com deficiência que estão em busca de oportunidades no mercado de trabalho.

Um princípio fundamental que a sociedade e todas as instituições inclusivas precisam ter é de que todas as pessoas com deficiência devem ter suas necessidades especiais atendidas. Para isso é fundamental a sensibilização dos profissionais de todas as áreas em que atuam as pessoas com deficiência, do constante acompanhamento e interação com essas pessoas.

Sabe-se que dificuldades sempre existiram na inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, porém com a Lei das Cotas, felizmente essas pessoas estão tendo uma oportunidade não só profissional, mas de se sentirem iguais e produtivos.

O presente estudo contribuiu para a compreensão da percepção dos colaboradores com deficiência, inseridos no mercado de trabalho, em uma indústria do setor cerâmico, e para o entendimento de como elas se sentem em relação ao processo de inclusão, os pontos positivos, as dificuldades e o que pode ser melhorado no processo de inclusão.

Como pode-se perceber os resultados evidenciaram questões essenciais, como a identificação do processo de inclusão como um processo normal e igualitário, o sentimento de

adaptação à empresa. Destaca-se ainda o reconhecimento do fator oportunidade como um dos pontos positivos, e as questões de melhorias estão voltadas principalmente ao fator alocação e infraestrutura.

Essa identificação de melhorias traz contribuições não só para a teoria, mas para a prática e cotidiano da empresa. A partir da análise das evidências mencionadas e da viabilidade da empresa, poderão ser desenvolvidos planos de ações para atender essas melhorias e colaborar para o programa de inclusão da empresa.

Por fim, é essencial destacar que a inclusão de pessoas com deficiência é importante, para a empresa, para o próprio colaborador, para os colegas de trabalho e para toda a sociedade. Para Alves e Galeão-Silva (2004 *apud* CARVALHO-FREITAS, 2009), a diversidade dentro das organizações é vista como uma vantagem competitiva, considerando que as experiências e as contribuições dessas pessoas favorecem o enriquecimento das relações, auxiliando na busca de melhorias para o desenvolvimento da empresa.

Sendo assim o desenvolvimento de uma cultura inclusiva é um dos papéis do meio social e empresarial, perceber que apesar das limitações, as pessoas com deficiência podem trazer bons resultados e produtividade para a empresa, e que possuem um papel fundamental na organização são questões que devem estar presentes em qualquer processo de inclusão de pessoas com deficiência.

REFERÊNCIAS

- ALBAGLI, S. **Conhecimento, Inclusão Social e Desenvolvimento Local. Inclusão Social.** Brasília, v. 1, n. 2, p. 17-22, abr./set. 2006. Disponível em: <http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/viewissue.php?id=2>. Acesso em: novembro 2013.
- ALESSIO, R. **Responsabilidade social das empresas no Brasil: reprodução de postura ou novos rumos?** 1ª reimpressão. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.
- ALVES, M. A.; GALEÃO-SILVA, L. G. **A crítica da gestão da diversidade nas organizações.** In: AMIRALIAN, M. L. T. *et al.* Conceituando deficiência. Saúde Pública. São Paulo, v.34, n.1, p.97-103, 2004.
- ÁVILA, F. A. F.; PEREIRA, M, C, R.; BOAS, V. A. A. **Responsabilidade social como estratégia utilizada na busca da liderança de mercado: o caso de uma indústria multinacional do ramo de pneumáticos.** III Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2003.
- BAHIA, M. S. **Perspectivas para inserção profissional de pessoas com deficiência: análise de uma experiência em curso na Bahia.** Dissertação (Mestrado) – UFBA/PDGS, Salvador, 2009.
- CARVALHO-FREITAS, M. N. **Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de caso.** Revista de Administração Contemporânea- RAC. Curitiba, v 13.p 121-138,2009.
- FLEURY, M. T. **Gerenciando a diversidade cultural: experiências de empresas brasileiras.** RAE – Revista de Administração de Empresas, v. 40, n. 3, p. 18-25, jul./set. 2000.
- FRANÇA, I. S. X. ; PAGLIUCA, L. M. F. BAPTISTA, R. S. **Política de inclusão do portador de deficiência: possibilidades e limites.** Acta Paulista Enfermagem. São Paulo, v. 21, n.1, p. 112-116, 2008.
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999..

- GIL, M. (Coord). **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência.** Instituto Ethos, São Paulo, 2002.
- KEELER, D. Responsabilidade Social Corporativa – RSC. Já não é mais um caso fundamentado em instinto. Trata-se de uma exigência do negócio. Relações com Investidores, São Paulo, n. 53, p. 17-20, jul. 2002.
- MACIEL, M. R. C. **Portadores de deficiência a questão de inclusão social.** São Paulo em perspectiva. São Paulo, v. 14, n.2, p. 51-56, 2000.
- MATTAR, F. **Novos números, velhos problemas.** Jornal da Cidadania, ano 8, nº 112, p.7, jul./ago. 2002.
- MELO NETO, F.P. Empresas socialmente sustentáveis: o novo desafio da gestão moderna. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.
- MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **A inclusão de pessoas com deficiências no mercado de trabalho.** 2 ed. Brasília: MET,SIT, 2007.
- MOREIRA, C. de I. **A inclusão social e a popularização da ciência e tecnologia no Brasil.** Inclusão Social, Brasília, v. 1, n. 2, p. 11-16, abr./set. 2006.
- MORENO, A. P. S. **Inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.** 2012, 25f. Relatório de conclusão de Estágio (Curso de graduação em Administração) – Faculdade Avantis, Balneário Camboriú, 2012.
- PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **LEI Nº 8.213, DE 24 DE JULHO DE 1991: Lei de Cotas.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm>. Acesso em: 18 jul 2013.
- SACHS, I. **Inclusão social pelo trabalho decente: oportunidades, obstáculos, políticas públicas.** In: Estudos Avançados, nº 18 (51), 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ea/v18n51/a02v1851.pdf>, acessado em 15 de outubro de 2013.
- SANTOS, E. R. **Responsabilidade Social ou Filantropia?** Revista FAE Business no 9, setembro de 2004. Disponível em. www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_fae.../10_rs_filantropia.pdf. Acesso em 10 de novembro de 2013.
- SILVA, O. M. **Uma questão de competência.** São Paulo: Memnon. 1993.
- SOUZA, de S. **Trabalho, uma necessidade especial: um estudo de caso sobre as oportunidades de emprego para pessoas com deficiência na rede de supermercados Imperatriz.** Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal de Santa Catarina, 2008.