

**UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE – UNESC
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO COM LINHA DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM
COMÉRCIO EXTERIOR**

FRANCIELE DIAS MACHADO

**ESTUDO SOBRE A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM UMA
REDE BANCÁRIA NA REGIÃO SUL DE SANTA CATARINA**

CRICIÚMA

2014

FRANCIELE DIAS MACHADO

**ESTUDO SOBRE A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM UMA
REDE BANCÁRIA NA REGIÃO SUL DE SANTA CATARINA**

Monografia apresentada para obtenção do grau de Bacharel em Administração no Curso de Administração – Linha de Formação Específica em Comércio Exterior da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientador: Prof. Jorge Antônio Marcelino, Especialista.

CRICIÚMA

2014

FRANCIELE DIAS MACHADO

**ESTUDO SOBRE A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM UMA
REDE BANCÁRIA NA REGIÃO SUL DE SANTA CATARINA**

Monografia apresentada para a obtenção do
Grau de Bacharel em Administração com Linha
de Formação Específica em Comércio Exterior
da Universidade do Extremo Sul Catarinense,
UNESC.

Criciúma, 09 de junho de 2014

BANCA EXAMINADORA

Profª. Jorge Antônio Marcelino – Orientador - (UNESC)

AGRADECIMENTOS

A Deus, por ter permitido o alcance de mais esse degrau, fornecendo amparo, auxílio e proteção.

Aos meu pais, Claudenir Rui Machado e Tania Berenice Dias Machado, pelos exemplos de vida e por toda os ensinamentos repassados.

Ao meu irmão, Cristian Dias Machado, pela força e incentivo.

Ao meu noivo, Everton Stüpp Corrêa, pelo companheirismo.

Ao professor Jorge A. Marcelino, pela condução dos trabalhos de orientação.

RESUMO

MACHADO, Franciele Dias. **Estudo sobre a inclusão de pessoas com deficiência em uma rede bancária na região sul de Santa Catarina.** f. 2014. Monografia do Curso de Administração com Linha de Formação Específica em Comércio Exterior da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma.

A contratação de pessoas com deficiência é um dos principais desafios enfrentados pelas empresas atualmente. Isso porque, além de ser uma imposição legal, essa iniciativa encontra-se relacionada com os valores corporativos que são ativados ao fazer esta determinação: o valor de respeito, a aceitação da diversidade, inclusão, meritocracia e a não-discriminação. O objetivo do estudo foi analisar os desafios encontrados por uma rede bancária do Sul do Estado de Santa Catarina no que se refere à inclusão de pessoas deficientes no mercado de trabalho. Foi realizada uma pesquisa do tipo descritiva, bibliográfica e de campo, com abordagem quantitativa. A amostra envolveu 20 gestores que atuam diretamente com a gestão de Recursos Humanos em agências da instituição bancária em estudo, pertencente a um conglomerado internacional. Os dados foram coletados por meio de questionário. Pôde-se concluir que mesmo que não haja um grande número de deficientes contratados pela instituição bancária, a mesma pode ser considerada como uma empresa inclusiva, que busca oferecer um tratamento igualitário e digno aos colaboradores que possuem deficiências em seus quadros funcionais.

Palavras-chave: Deficiência. Inclusão. Mercado de Trabalho. Lei nº 8213/91 Agências Bancárias.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Proposta de modelo para inclusão de pessoas deficientes no trabalho baseado na atividade	23
Figura 2 – Colaboradores deficientes no quadro funcional	31
Figura 3 – Tipo de deficiência dos colaboradores	31
Figura 4 – Função executada pelos funcionários deficientes	32
Figura 5 – Nível de escolaridade dos funcionários deficientes.....	32
Figura 6 – Recrutamento dos funcionários deficientes.....	33
Figura 7 – Processo de seleção dos funcionários deficientes	33
Figura 8 – Tipo de treinamento oferecido aos funcionários deficientes.....	34
Figura 9 – Desempenho dos funcionários deficientes	34
Figura 10 – Dificuldade em gerenciar funcionários deficientes	35

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA	8
1.2 OBJETIVOS	9
1.2.1 Objetivo Geral	9
1.2.2 Objetivos Específicos	9
1.3 JUSTIFICATIVA	9
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	11
2.1 VISÃO HISTÓRICA SOBRE A DEFICIÊNCIA	11
2.2 AS POLÍTICAS MUNDIAIS PARA A DEFICIÊNCIA	13
2.3 OS DEFICIENTES NO BRASIL	15
2.4 LEIS E NORMAS PARA INSERÇÃO DO DEFICIENTE NO MERCADO DE TRABALHO	16
2.5 DIFICULDADES PARA INSERÇÃO DOS DEFICIENTES NO MERCADO DE TRABALHO	20
2.6 PROPOSTAS PARA MINIMIZAR AS DIFICULDADES DA INCLUSÃO DAS PESSOAS DEFICIENTES NO POSTOS DE EMPREGO	22
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	26
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA	26
3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA E/OU POPULAÇÃO-ALVO	28
3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS	29
3.4 PLANO DE ANÁLISE DE DADOS	30
4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS DA PESQUISA	31
5 CONCLUSÃO	36
REFERÊNCIAS	38
APÊNDICE	40

1 INTRODUÇÃO

Em todas as fases históricas, os deficientes tinham condições para o desempenho satisfatório de atividades produtivas. Contudo, muitas vezes, a própria sociedade não permitia aos que desenvolvessem certos trabalhos. Nota-se que havia um problema de ordem cultural e não uma ausência de normatização da relação de trabalho das “pessoas portadora de deficiências físicas” na sociedade. (ALVES, 1992, p.34).

Há alguns anos, antes do estabelecimento da Lei 8213/91 de 24/07/1991, conhecida como Lei de Cotas, as empresas não contratavam o profissional com deficiência, quando o mesmo conseguia ingressar no mercado de trabalho apenas por ações governamentais ou eram terceirizados por Associações ou ONGs e atuavam em órgãos do governo Estadual e federal (DEFICIENTE ON LINE, 2011).

Entretanto a existência de leis que regulamentam o processo não garante que a inserção e a manutenção de pessoas com necessidades especiais no mercado de trabalho sejam concretas. O fato é que isso ainda depende de três fatores importantes: a qualificação da pessoa com deficiência, a conscientização do empregador e a disposição de políticas públicas eficientes (DEFICIENTE ON LINE, 2011).

Em 2010, foi realizado o censo do IBGE, que aprofundou a investigação sobre as características das pessoas com deficiência no Brasil, coletando, no questionário da amostra, aplicado a 6,2 milhões de domicílios, dados referentes à distribuição espacial, idade, sexo, cor ou raça, alfabetização, freqüência escolar, nível de instrução e características de trabalho.

Segundo registros do censo no Brasil, de aproximadamente 45,6 milhões de pessoas com pelo menos uma das deficiências investigadas, 38,5 milhões viviam em áreas urbanas e 7,1 milhões em áreas rurais. Na análise por sexo, observou-se que 26,5% da população feminina possui ao menos uma deficiência, contra 21,2% da população masculina (IBGE 2010).

O Censo 2010 também investigou a prevalência de pelo menos uma das deficiências por faixa de idade, e constatou que era de 7,5% nas crianças de 0 a 14 anos; 24,9% na população de 15 a 64 anos e 67,7% na população com 65 anos ou mais de idade. O maior contingente com pelo menos uma deficiência ocorreu na população de 40 a 59 anos, correspondendo a aproximadamente 17,4 milhões de

peessoas, sendo 7,5 milhões de homens e 9,9 milhões de mulheres.

Por conseguinte, apresenta a definição da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU/2006), que é composta por cinquenta artigos que tratam dos direitos civis, políticos, econômicos, sociais e culturais das pessoas com deficiência, e que as definem, em seu artigo 1º, como sendo: “Aqueles que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

Cada pessoa é diferente, em princípio é um ser humano, porém o que a diferencia são as suas histórias de vida, e seus traços pessoais de personalidade, que vão depender de onde ela nasceu quais as condições de educação e trabalho que teve, em qual sociedade elas estão inseridas. E é preciso que essas condições de vida sejam analisadas, modificadas e melhoradas sempre. As sociedades e seus governos devem assegurar aos seus cidadãos a igualdade de oportunidades em todas as situações de vida, para que eles possam desenvolver seus potenciais, incluindo cuidados especiais para com aquelas pessoas que apresentam mais dificuldades.

Segundo a Constituição brasileira, as empresas com 100 (cem) ou mais empregados deverá preencher de 2% a 5% por cento dos seus cargos, com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência habilitadas, na seguinte proporção: I – até 200 empregados 2%; II – de 201 a 500 empregados 3%; III – de 501 a 1.000 empregados 4%; IV – de 1.001 em diante 5%.

Desta forma, conclui-se como obrigatória a contratação de pessoas portadoras de deficiência ou beneficiárias reabilitadas, independentemente do tipo de deficiência ou de reabilitação.

Considerando as possibilidades para aplicar este objeto de estudo, a análise administrativa no setor de recursos humanos para os portadores de deficiência, seja qual sua classificação junto às leis e direitos, existe a dificuldade de acesso no mercado de trabalho.

Diante desta situação chega-se ao problema desta pesquisa: Quais os desafios encontrados por uma rede bancária do Sul do Estado de Santa Catarina no que se refere à inclusão de pessoas deficientes no mercado de trabalho?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar os desafios encontrados por uma rede bancária do Sul do Estado de Santa Catarina no que se refere à inclusão de pessoas deficientes no mercado de trabalho.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Avaliar as políticas da empresa em relação à inclusão de pessoas com deficiência.
- b) Identificar o tipo de deficiência mais encontrado nos funcionários com essa condição contratados pela organização.
- c) Verificar a função mais exercida por esses colaboradores;
- d) Avaliar a forma de recrutamento, seleção e treinamento dos funcionários deficientes;
- e) Identificar se ocorre diferença no desempenho de colaboradores com deficiência em relação aos outros funcionários.

1.3 JUSTIFICATIVA

Quando se trata da inserção de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho, verificam-se uma proporção de pessoas ocupadas menor neste grupo que no das pessoas sem nenhuma das deficiências investigadas. Das 65,6 milhões de pessoas de 10 anos ou mais de idade que compõem a população ocupada no País, 9 milhões são portadoras de alguma das deficiências pesquisadas

(IBGE 2010).

Segundo dados da Organização Mundial da Saúde, cerca de 10% (o equivalente a 15 milhões de pessoas) da população é constituída de indivíduos com algum tipo de deficiência física que pode ser congênita ou provocada. Esta última está relacionada, em grande parte, aos acidentes de trânsito, de trabalho e à violência urbana, que acaba gerando um grande número de deficientes físicos. (ALVES, 2000).

Portanto com a realização deste projeto será possível compreender as dificuldades das pessoas com deficiência física no mercado de trabalho, e ainda, sua permanência no mercado, no âmbito específico de uma organização do setor bancário, nas agências de Criciúma, Cocal do Sul, Morro da Fumaça, Araranguá e Tubarão.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, como forma de fundamentar o estudo, é discorrido sobre a visão histórica da deficiência, as políticas mundiais para a deficiência, deficientes no Brasil, além de tópicos a respeito da inserção dos deficientes no mercado de trabalho, com itens sobre leis e normas, dificuldades e propostas para minimizar as dificuldades para facilitar o acesso das pessoas com deficiência a postos de trabalho.

2.1 VISÃO HISTÓRICA SOBRE A DEFICIÊNCIA

No decorrer da história, pode-se evidenciar que a visão sobre a deficiência acompanhou o homem nas diversas épocas históricas da humanidade. Cegos, surdos, deficientes mentais e físicos, não raro, eram exterminados por meio de morte ou abandono. Numa outra interpretação, no entanto, as pessoas consideradas diferentes eram bem tratadas e algumas eram até consideradas como deuses ou presente de Deus (ARAÚJO, 1994).

Desse modo, a dificuldade de lidar com pessoas deficientes é encontrada desde os tempos mais remotos da história. Muitas formas de tratamento foram dadas a esses indivíduos, desde castigo a cuidados excessivos, como se pode verificar mediante a sumarização da forma de lidar com essas pessoas, conforme Sasaki (2009).

- a) Tribos nômades: As pessoas com deficiência eram consideradas como inúteis porque não podiam contribuir para a coleta de alimentos ou para a riqueza do grupo. Muitas vezes, as tribos nômades deixavam as pessoas com deficiência para morrer quando se mudavam para um novo local. Muitas culturas tribais acreditavam que a deficiência era possessão de espíritos malignos.
- b) Gregos antigos: Buscaram explicações racionais para a deficiência, mas a ciência médica era insuficiente. Eles chegaram a conclusões como a epilepsia é uma perturbação da mente; as pessoas surdas não podem viver sem comunicação verbal.
- c) Cristianismo inicial: A construção de conceitos judaicos de caridade

trouxe uma abordagem mais suave para os deficientes, com foco na compaixão. Essa compaixão, no entanto, levou à condescendência e paternalismo. Os primeiros cristãos começaram a ver a deficiência como uma impureza que poderia ser redimida através da adoração, perdão e penitência. Alguns acreditam a oração e rituais poderiam eliminar a deficiência.

d) Idade Média: Os cristãos ficaram com medo das pessoas com deficiência, que foram ridicularizadas. Ridicularizar muitas vezes se voltou para a perseguição e a "impureza" se transformou em uma visão de deficiência como uma manifestação do mal.

e) Idade Moderna: Essa época trouxe novos avanços na ciência e no tratamento das pessoas com deficiência. Durante este tempo, o "modelo de caridade" e o "modelo médico" começaram a determinar a atitude para com a deficiência. A educação passou a ser disponível para deficientes, pela primeira vez na história ocidental registrada. A abordagem esclarecida com as normas sociais e os sonhos de um futuro melhor pareciam incentivar a participação ativa das pessoas com deficiência em suas comunidades.

f) Idade Contemporânea: Das visões e "tratamentos" do passado, o deficiente passa a ser considerado como uma pessoa que tem direitos e deveres, numa sociedade que busca a ética da inclusão.

Além disso, em seu início, a Medicina tratou a deficiência como perturbações no nível do corpo, impossível de ser tratada pelos médicos. As primeiras investigações científicas em deficiência levaram, por conseguinte, algum conhecimento sobre as condições médicas específicas, iniciando a contribuição para respostas institucionais para tratar dessas pessoas. Porém, observava-se apenas organizações de ajuda para cada tipo de deficiência (ALVES; SILVA; GORAYEB, 2010).

Duas tendências duradouras foram assim se estabelecendo que exerceram uma poderosa influência sobre a situação das pessoas com deficiência por quase dois séculos, uma para aproximar a incapacidade do ponto de vista médico, e o outro no sentido a compartimentação institucional das pessoas deficientes de acordo com o tipo de deficiência apresentada (ARAÚJO, 1994).

A descoberta, no século XVIII, que as pessoas com deficiência poderiam

aprender precipitou o surgimento de escolas especiais e instituições de custódia para cegos e surdos. Tais instituições somente surgiram muito mais tarde para as pessoas portadoras de deficiência física (SASSAKI, 2009).

Até o surgimento dos movimentos de direitos das pessoas com deficiência nos anos 60, a maior parte do ensino para as mesmas ocorreu em instituições segregadoras, apoiados por igrejas e organizações de caridade. Durante este período, a participação dos governos na educação especial era escassa e realizada através dos ministérios e departamentos do bem-estar social e não a educação (SASSAKI, 2009).

Dentro desse contexto, pode-se entender que os seres humanos diferem entre si em relação ao físico, mesmo sendo da mesma espécie. Essa diferença também pode ser notada em termos de formas de agir e pensar e também na esfera psicológica. No entanto, os indivíduos com deficiência são as pessoas que mais apresentam diferenças em relação à população, que são levadas para as relações sociais. Esta diferença surge devido ao fato de que essas pessoas por muito tempo foram consideradas como incapacitadas. Um estigma que foi edificado ao longo dos séculos, e, até atualmente, no Século XXI, é difícil de ser desmistificado (RIBAS, 2003).

2.2 AS POLÍTICAS MUNDIAIS PARA A DEFICIÊNCIA

Até a década de 1960, de forma geral no mundo, a visão que se tinha para as pessoas com deficiência é de que essas eram inválidas ou defeituosas. Posteriormente, passou-se a utilizar a denominação de “pessoas deficientes”. Ainda naquela década, outra expressão surgiu para nomear os deficientes: “pessoas com necessidades especiais”. Por volta dos anos de 1990, outra denominação surge: “portadores de necessidades especiais”. Porém, o termo eticamente consagrado é o de “deficiente”, considerando-se que a pessoa não “porta” a deficiência, como se fosse um objeto, pois se assim fosse, poderia deixar de ser deficiente quando quisesse (SILVA, 2013).

Conforme Ribas (2003, p. 10):

Por deficiente, entende-se qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual normal, em decorrência de uma deficiência congênita, ou não, em suas capacidades físicas ou mentais.

Foi com essa concepção, que o argumento dos direitos humanos para a equalização de oportunidades para pessoas com deficiência foi inicialmente expresso pela Organização das Nações Unidas - ONU, na sua Declaração de 1971 sobre os Direitos das Pessoas Deficientes Mentais. A filosofia foi, então, totalmente articulada no Programa de Ação Mundial para as Pessoas Deficientes aprovado pela Assembléia Geral da ONU em 1982. Posteriormente, as Normas sobre a Igualdade de Oportunidades para Pessoas Portadoras de Deficiência aprovada por unanimidade em 1994, foram projetadas para adicionar um enquadramento para a implementação de políticas de incapacidade nos Estados-Membros. Apesar de não ser juridicamente vinculativas, as Normas fornecem princípios jurídicos internacionais básicos de programas, leis e políticas sobre deficiência, e constituem a base para quase todas as políticas de deficiência moderna (SASSAKI, 2009).

A maioria dos países têm, desse modo, políticas de deficiência que expressam compromissos com oportunidades de equalização para pessoas com deficiência. Previsivelmente considerando as suas longas histórias de lidar com as questões da deficiência e considerando a abundância relativa de recursos, os países de alta renda do mundo, particularmente na Europa e na América do Norte, tendem a ser caracterizados por possuírem abordagens mais para a deficiência do que a maioria dos países de baixa e média renda (ALVES; SILVA; GORAYEB, 2010).

No entanto, os países de baixa renda que ainda são os menos propensos a ter políticas nacionais de deficiência, apesar de seus recursos limitados e falta de experiência com as questões da deficiência, muitos têm políticas nacionais de deficiência que refletem a conceituação de incapacidade e expressam o compromisso explícito de buscar oportunidades para as pessoas com deficiência (ALVES; SILVA; GORAYEB, 2010).

Porém, considera-se que o compromisso global emergente de buscar oportunidades para as pessoas com deficiência implica muito mais do que um simples compromisso com os princípios tradicionais de antidiscriminação. Implica também em um compromisso de eliminar e prevenir as barreiras sociais e ambientais que têm tradicionalmente restringido o acesso de pessoas com deficiência às oportunidades sociais e econômicas (ARAÚJO, 1994).

O cumprimento desse compromisso, portanto, requer uma expansão de políticas e estratégias de deficiência para incluir não só a reabilitação tradicional e as medidas antidiscriminação, mas também estratégias afirmativas para prevenir e

remover as barreiras sociais e ambientais (SASSAKI, 2009).

Assim, mesmo com as conquistas que foram sendo obtidas no campo legal e médico, a maneira pela qual os deficientes são vistos de forma geral pela sociedade globalizada ainda não difere muito de como eram tratados nos primórdios da humanidade. Ainda podem ser vistas práticas de confinamento e segregação no atual contexto, mesmo que isso seja reconhecidamente inadequado e prejudicial. Mesmo que tenham havido avanços, ainda há um caminho longo a ser percorrido (GIL, 2002).

2.3 OS DEFICIENTES NO BRASIL

Conforme o último recenseamento realizado no Brasil pelo IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, em 2010, havia o total de 14,5% de pessoas que apresentavam alguma forma de deficiência. Este percentual é correspondente a aproximadamente 24 milhões de deficientes, seja mental, sensorial, física ou deficiências múltiplas. , sensoriais, mentais ou múltiplas. Do total de deficientes, 19,8 milhões são residentes em zonas urbanas, que se concentram principalmente na Região Nordeste (16,8%) e em menor proporção no Sudeste (13,1%), enquanto o Nordeste apresenta o maior percentual (16,8%). O Estado da Paraíba é o que apresenta o número maior de deficientes, com cerca de 18,76% da população com alguma forma de deficiência (FARIA; SOUTO; ROCHA, 2011).

Contudo, mesmo representando o total de 14,5% de brasileiros, as pessoas deficientes ainda buscam formas e oportunidades para que possam ser incluídas de modo efetivo, justo e igual na sociedade, bem como de terem uma vida social de modo ativo e um amplo acesso ao mercado de trabalho (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013).

Para efeitos legais, o Ministério do Trabalho e Emprego conceitua deficiência como “toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano” (GIL, 2012, p. 15).

Com base nisso, o Ministério do Trabalho e Emprego classifica a pessoa deficiente como sendo aquela que se encaixa em determinadas categorias, conforme representa-se no Quadro 1.

Quadro 1 – Classificação das deficiências no Brasil conforme a Lei de Cotas.

Deficiência física	Exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.
Deficiência auditiva	Perda parcial ou total das possibilidades auditivas sonoras nos dois ouvidos.
Deficiência visual	Acuidade visual igual ou menor que 20/200 no melhor olho, após a melhor correção ou campo visual inferior a 20º (Tabela de Snellen) ou ocorrência simultânea dessas situações.
Deficiência intelectual	Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, gerando limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas.
Deficiência múltipla	Associação de duas ou mais deficiências.

Fonte: Brasil (1999, p. 05)

No Brasil, por muito tempo, foram utilizadas expressões como pessoas, deficientes, excepcionais, incapazes e inválidos. A Constituição Federal de 1988 utilizou o termo “pessoa portadora de deficiência”, expressão jurídica oficialmente aceita em todas as leis brasileiras. Porém, na esfera dos Direitos Humanos, conforme já mencionado, o termo mais indicado para nominar as pessoas com deficiência sem estigmatizá-la é “deficiente” (ALVES; SILVA; GORAYEB, 2010).

2.4 LEIS E NORMAS PARA INSERÇÃO DO DEFICIENTE NO MERCADO DE TRABALHO

O contexto de exclusão a que são submetidos os deficientes passaram a motivar iniciativas de políticas públicas que buscassem estimular que essas pessoas tenham direito a ter um emprego (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013).

Assim, no que se refere às estratégias de emprego para pessoas com deficiência, essa tendência surgiu na década de 1920 e 1930, em alguns países da Europa. Durante este período inicial, no entanto, a maioria das empresas buscava atender a um sistema de imposição de cotas (ALVES; SILVA; GORAYEB, 2010).

Já em 1923, a OIT - Organização Internacional do Trabalho (OIT) proferiu uma recomendação com vistas a aconselhar todas as nações a terem ou adotarem legislações que forçassem as empresas privadas e públicas a incluir pessoas deficientes em seus quadros funcionais. Na época, a preocupação era com os amputados das guerras, que se viam sem condições de obter emprego e renda

devido as suas incapacidades físicas. Posteriormente, a OIT, em 1944, lançou outra recomendação que ampliava essa integração, ou seja, de apenas os ex-combatentes aos deficientes em geral. Tais recomendações desse órgão da Organização das Nações Unidas são consideradas como o embrião do movimento em nível mundial para a inclusão dos deficientes no mercado de trabalho. Países como a Inglaterra e Holanda foram os pioneiros nesse sentido, seguidos por Luxemburgo, Grécia, Bulgária, Espanha, Bélgica, Irlanda e Japão (HEINSKI, 2003).

No ano de 1975, ocorreu o advento da Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência, por parte da ONU, que em seu artigo 27 preceitua:

Art. 27 - Os Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência ao trabalho, em igualdade de condições com os outros: isto inclui o direito à oportunidade de ganhar a vida por um trabalho livremente escolhido ou aceito em um mercado de trabalho e ambiente de trabalho que seja aberto, inclusivo e acessível a pessoas com deficiência (ONU, 1975 *apud* HEINSKI, 2003, p. 16).

Essas iniciativas foram seguidas por outras conquistas dos deficientes no sentido do alcance da igualdade social em termos gerais, como a Década Internacional das Pessoas Deficientes, estabelecida no ano de 1980; o Ano Internacional das Pessoas Deficientes adotado pela ONU; a Convenção da OIT, no ano 1983, objetivando definir com mais exatidão o termo deficiência; a proclamação, em 1992, pela ONU do dia 03 de dezembro, como o Dia Internacional das Pessoas Deficientes; em 1994, a Declaração de Salamanca, relacionada à educação especial; em 1997, o tratado de Amsterdã, pelo qual a União Européia se comprometeu a facilitar a inclusão e o acesso de deficientes no mercado de trabalho; em 1999, a Convenção Interamericana para a Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência; em 2002, em Madri, a realização do Congresso Europeu sobre Deficiência em Madri, que estabeleceu 2003 como no Europeu das Pessoas com Deficiência (HEINSKI, 2003).

Tais iniciativas internacionais para promover o sentido de igualdade social para as pessoas com deficiência foram acompanhadas pelo Brasil, em termos constitucionais. A Constituição Federal, promulgada no ano 1988, além de trazer a obrigatoriedade, no inciso III de seu art. 208, de se atender crianças deficientes nas classes regulares de ensino (GIL, 2002).

A Constituição Federal também determinou que as empresas públicas, da

administração direta e indireta reservassem vagas para os deficientes, em seu artigo 37:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão; (BRASIL, 1988, p. 52).

No ano de 1989, o Brasil ratificou a Convenção nº 159 da OIT, por meio da Lei nº 7.853, que definiu os direitos das pessoas deficientes e disciplinou a atuação do Ministério Público na questão, além de criar a CORDE - Coordenadoria Nacional para Integração das Pessoas Portadoras de Deficiência (GIL, 2002).

Porém, quatro fases podem ser demarcadas para sistematizar as ações relacionadas entre a pessoa deficiente e o mercado de trabalho no Brasil, conforme apresentadas por Sassaki (2009):

- 1) Fase da exclusão: Deficientes trabalhando era considerado como sendo uma crueldade. Prevalcia o protecionismo e a concepção de que os pessoas deficientes não possuíam capacidade laborativa;
- 2) Fase da segregação: As pessoas deficientes trabalhavam em instituições onde estavam internadas, recebiam uma baixa remuneração e não tinham vínculo empregatício;
- 3) Fase da integração: Os deficientes já entravam no mercado de trabalho, possuindo relação de emprego, mas sem qualquer forma de adaptação e acessibilidade nos postos de trabalho. Não raro, encontravam-se setores ou departamentos exclusivos de funcionário deficientes;
- 4) Fase da inclusão: Nessa etapa, o mundo do trabalho tende a considerar os dois lados: o da empresa e o da pessoa com deficiência, que necessitam ser preparados e capacitados para relação nova de convívio.

Desse modo, no Brasil, até a década de 1990, as políticas e práticas sobre a relação do mercado de trabalho e os deficientes situavam-se entre as duas últimas etapas. Porém, não é difícil a identificação de exemplos das quatro fases no Brasil, mesmo que se esteja vivenciado situações que estimulam a inclusão

(SASSAKI, 2009).

No ano de 1991, o Brasil aprovou a Lei nº 8.213, que determinou a obrigatoriedade de organizações empresariais que possuem um número superior de 100 funcionários, de contratarem um percentual de colaboradores com deficiência em seus quadros. Na verdade, conforme já mencionado, na Constituição Federal de 1988, em seu Inciso VIII do art. 37, já se encontra prevista a reserva de vagas destinada a deficientes para cargos públicos da administração direta e indireta. Com a Lei nº 8.213 ampliou-se essa reserva de vagas para as organizações empresariais privadas (COSTA, 2012).

No entanto, a lei somente foi colocada em prática oito anos depois, por força do Decreto-Lei nº 3.298/99, também conhecido como Lei de Cotas (PEREZ, 2012).

Esse sistema de cotas varia entre 2% e 5%, conforme o porte da empresa (BRASIL, 1999):

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

- I - até 200 empregados: 2%;
- II - de 201 a 500: 3%;
- III - de 501 a 1.000: 4%;
- IV - de 1.001 em diante: 5% (BRASIL, 1999).

Além disso, o mencionado Decreto traz três conceitos que auxiliam nas contratações de deficientes, permitindo identificar que determinadas deficiências não geram limitações ou incapacidades para o trabalho, como forma de confirmar que, mesmo com deficiência, o indivíduo pode estar apto a trabalhar, devendo-se apenas identificar-sea compatibilidade entre a limitação e o trabalho (COSTA, 2012).

Art. 3º - Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

- I - deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;
- II - deficiência permanente – aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos; e
- III - incapacidade – uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida (BRASIL, 1999).

Contudo, mesmo que exista uma lei e normas internacionais a respeito,

acredita-se que as mesmas não sejam suficientes o possível para que os deficientes tenham asseguradas oportunidades de trabalho de forma efetiva (SCHWARZ; HABER, 2009).

Na verdade, este arcabouço legal brasileiro em relação à inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho é considerado muito avançado, quando se compara com outros países. Contudo, essas leis, na prática, acabam esbarrando com ações que possuem um caráter segregador e assistencialista nas empresas (HEINSKI, 2003).

2.5 DIFICULDADES PARA INSERÇÃO DOS DEFICIENTES NO MERCADO DE TRABALHO

As políticas nacionais de emprego para pessoas com deficiência estão começando a ir além das cotas tradicionais de contratação, esquemas de emprego reservados e estratégias de reabilitação do passado, e passam a abordar as causas das desigualdades no mercado de trabalho. A participação do setor privado está sendo promovida através de parcerias com empregadores, trabalhadores e organizações de pessoas com deficiência. Agências especializadas estão sendo substituídas por estratégias de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho (SASSAKI, 2009).

Os incentivos financeiros são cada vez mais utilizados para facilitar o emprego de pessoas com deficiência. Incentivos financeiros para os empregadores incluem subsídios, isenções de encargos sociais, impostos e subsídios salariais. O apoio financeiro para os empregados podem tomar a forma de assistência direta de ferramentas, equipamentos, material didático e técnicos. Pessoas com deficiência grave, que tradicionalmente não tinham suporte para entrar no mercados de trabalho tradicional, possuem, agora, o trabalho protegido (COSTA, 2012).

Porém, os dados sobre as pessoas com deficiência são difíceis de encontrar em quase todos os países. Informações específicas sobre a sua situação de emprego são ainda mais escassas. Na verdade, as pessoas com deficiência enfrentam a mesma situação em todos os lugares (SASSAKI, 2009).

Algumas estimativas sugerem que, nos países em desenvolvimento, 80% a 90% das pessoas com deficiência em idade de trabalhar estão desempregados, enquanto que em países industrializados, o número situa-se entre 50% e 70%. Na

maioria dos países desenvolvidos, a taxa oficial de desemprego para pessoas com deficiência em idade de trabalhar é pelo menos o dobro para aqueles que não têm deficiência (COSTA, 2012).

No Brasil, estima-se que os deficientes que estão empregados formalmente representam o percentual de 3,25% dos cerca de 16,5 milhões de pessoas com deficiência que se encontram em idade de trabalhar, revelando uma baixa empregabilidade desses indivíduos. O maior nível de empregados deficientes encontra-se nos segmentos industrial e de prestação serviços (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013).

Desse modo, segundo Campos, Vasconcellos e Krugliankas (2013, p. 561):

Há casos de empresas que estão imbuídas da crença no valor da inclusão e da diversidade e tomam ações efetivas para tanto; porém, é também possível verificar casos de empresas que nem sequer cumprem os requisitos mínimos legais previstos na Lei de Cotas. A Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) mais recente, de 2011, mostra esse cenário: apenas 0,70% do total de vagas do mercado formal é preenchido por pessoas com deficiência, e no estado de São Paulo apenas 37,6% das cotas destinadas às pessoas com deficiência foram cumpridas.

Desse modo, muitos estudos e pesquisas vêm demonstrando as dificuldades pelas quais passam ou enfrentam pessoas deficientes para uma efetiva inclusão nas empresas. Acredita-se que diversas organizações somente admitem essas pessoas por força da lei (SASSAKI, 2009).

Além disso, de um lado, os empresários reclamam das dificuldades encontradas para cumprir as cotas estabelecidas pela lei, alegando que os deficientes preferem garantir o benefício previdenciário a que têm direitos do que trabalhar. Outra reclamação da classe é a falta de qualificação das pessoas com deficiência, que na maioria das vezes não são aptas para as vagas. Do outro lado, reclamam os trabalhadores deficientes que as vagas destinadas a si são as que pagam menos e que a preferência na hora da contratação é para deficientes que possuam grau imperceptível ou leve de deficiência (CARDOSO; ARAÚJO, 2006).

No Brasil, as organizações têm dificuldades de considerar o deficiente como força produtiva capaz e não apenas como o mero da lei. Isso tem sido um grande entrave para incluir esse profissional no mercado de trabalho. Em muitos casos, as empresas buscam apenas contratar pessoas que deficiências leves, não dando chances a surdos e cegos, pois dessa forma, excluem-se de adaptações ou

de outros requisitos para a acessibilidade dos contratados excluindo os deficientes sensoriais (PEREZ, 2012).

De forma geral, somente 14% das organizações empresariais brasileiras que possuem entre 100 a 200 funcionários estão cumprindo a cota legal. As demais, ou seja, 86% das empresas integrantes desse grupo, não somente descumprem a lei, como também não possuem nenhum empregado deficiente. Além disso, 75% das organizações em todas as faixas estabelecidas pela lei não empregaram nenhum deficiente e somente um grupo pequeno de empresas, em todas as faixas estabelecidas, estão cumprindo a cota, e algumas chegam a possuir mais de 5% de funcionários com deficiência (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013).

Isso ocorre porque as empresas alegam que têm dificuldades de encontrar deficientes que sejam qualificados para o preenchimento das vagas, além dos percentuais fixos das cotas e a inflexibilidade da lei (PEREZ, 2012).

As políticas e práticas que visam à inclusão de pessoas deficientes no trabalho devem passar por análises com o intuito de se identificar se incluem as pessoas com deficiência de modo efetivo no trabalho. As políticas de promoção e as estratégias de obtenção de postos de trabalho dessas pessoas, tanto nas empresas privadas como públicas, precisam passar por estudos, buscando-se verificar se esses empregos são adequados à pessoa deficiente e essas, quando empregadas, possuem chances de permanecer na empresa e nela progredir (SIMONELLI; CAMAROTTO, 2011).

2.6 PROPOSTAS PARA MINIMIZAR AS DIFICULDADES DA INCLUSÃO DAS PESSOAS DEFICIENTES NO POSTOS DE EMPREGO

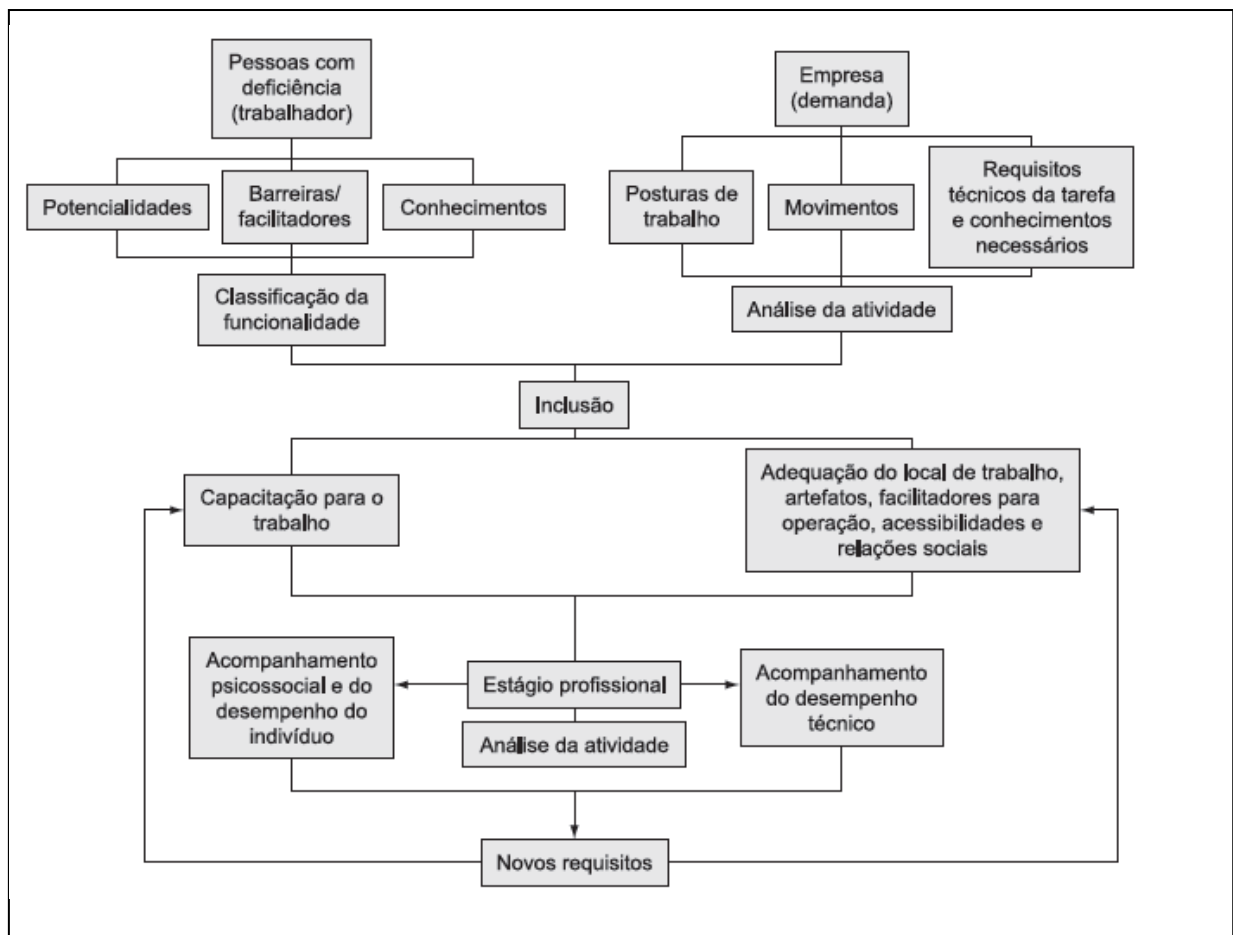
A questão da inclusão dos deficientes no mercado de trabalho ainda pode ser considerada como sendo relativamente nova. Muitas organizações encontram dificuldades a respeito de quais as medidas e como deve ser feita essa inclusão de forma efetiva, para que possam recuperar os investimentos realizados e necessários no programa de inclusão. Além disso, pelo fato de sofrerem restrições no acesso à educação, devido as suas limitações, geralmente os deficientes possuem baixo grau de escolaridade (SCHWARZ; HABER, 2009).

Uma das formas de se garantir essa inclusão dos deficientes no mercado

de trabalho começa pelo conhecimento e diferenciação dos termos inclusão e inserção. Enquanto a inserção apenas requer o mero recrutamento e a seleção, dessas pessoas, a inclusão deve se ater a planejar programas e práticas que permeie todo os processos de gestão de pessoas, buscando um alinhamento estratégico entre as pessoas ditas normais e os deficientes por parte dessa área (CARDOSO; ARAÚJO, 2006).

Um modelo de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho é apresentado por Simonelli e Camarotto (2011), que se baseia na análise da atividade a ser executada pelo deficiente no posto de trabalho ou vaga a ser preenchida, conforme se verifica na Fig. 1.

Figura 1 – Proposta de modelo para inclusão de pessoas deficientes no trabalho baseado na atividade



Fonte: Simonelli e Camarotto (2011, p. 16).

Conforme se identifica, neste modelo para inclusão de pessoas deficientes no trabalho baseado na atividade, busca-se verificar os candidatos à vaga em suas múltiplas dimensões, tais como, potencialidades, locais de trabalho,

facilitadores para a execução de atividades, barreiras, posturas e ações requeridas pelas tarefas, requisitos técnicos, movimentos e conhecimentos gerais e técnicos necessários (SIMONELLI; CAMAROTTO, 2011).

Para Simonelli e Camarotto (2011, p. 23):

A Lei 8.213/91 apresenta-se como facilitadora à participação das pessoas com deficiência no mercado formal de trabalho, já que garante reserva de mercado e obriga as empresas à contratação, além de que prevê a não exigência de experiência profissional e idade para a contratação. Porém, se não há método de estudo das tarefas de trabalho e da adaptação do trabalho às pessoas com deficiência, esta inserção é ineficaz. As atividades de trabalho podem ser adaptadas em seus conteúdos, processos, ferramentas utilizadas, *layout* do posto e estruturas físicas.

Nesse sentido, são apontadas oito práticas descritas como importantes para que seja garantida a efetiva inclusão da pessoa com deficiência no âmbito da empresa, conforme apresentado por Campos, Vasconcellos e Kruglianskas (2013):

1 – Acessibilidade: Os postos de trabalho devem ser adaptados para receber os colaboradores com deficiência. Essa é uma determinação da Organização Internacional do Trabalho – OIT, que busca com que as organizações possam garantir o desempenho desse trabalhador em suas estações de trabalho.

2 - Definição e análise do perfil do candidato com deficiência: Após as adaptações para garantir a acessibilidade nos postos de trabalho, a organização necessita traçar um perfil básico do deficiente a ser contratado como profissional, levando em conta as particularidades da função.

3 – Sensibilização: Os colegas que não apresentam deficiência devem ser conscientizados a aceitarem os deficientes na equipe de trabalho. Além disso, muitas vezes, as limitações dos profissionais deficientes podem diminuir o desempenho do grupo, porém a empresa pode criar formas de relativizar essa queda na produtividade.

4 – Recrutamento e seleção: Essas tarefas pouco diferem nas empresas em relação aos funcionários que não têm deficiência. Porém, deve ser analisado o laudo médico que ateste a incapacidade, conforme a Lei das Cotas. Pelo fato de que essas pessoas irão desenvolver funções relativamente simples, o processo de recrutamento e seleção não deve ser baseado em habilidades e competências, mas apenas nos requisitos

mínimos requeridos pelas vagas.

5. Avaliação da saúde ocupacional: Essa avaliação deve ser procedida por ocasião da seleção do candidato, para que a empresa possa verificar se o mesmo encontra-se apto para a função.

6 – Treinamento: O treinamento dos funcionários deficientes deve ser desenvolvido pelos chefes dos setores ou por funcionários que receberam treinamento para capacitar esses novos profissionais. Além disso, os deficientes devem participar de forma igual de todos os processos de treinamento da empresa. No caso de surdos e mudos, requer-se a participação de um tradutor de Libras – Linguagem Brasileira de Sinais nos cursos.

7 – Retenção: As empresas não devem desligar os funcionários devido aos fatores como baixa produção ou pouco nível de desempenho. As únicas justificativas para tanto deve ser os casos de indisciplina e insubordinação.

8 - Desenvolvimento de carreira e promoção: As empresas devem possuir políticas que englobem os funcionários deficientes em cargos mais elevados ou progressão funcional, quando esses apresentam capacidade para tal.

Dessa forma, deve haver uma preparação adequada por parte das empresas para receber os deficientes, o que pode ser obtido mediante informações, adequação de locais de trabalho e, principalmente, a boa receptividade dos outros funcionários (SCHWARZ; HABER, 2009).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Qualquer que seja o estudo científico, são necessários procedimentos metodológicos, que têm por base o método científico (DEMO, 2010).

O método científico consiste-se em uma série de processos ordenados, que são indispensáveis para a realização da pesquisa. Isso porque, é por intermédio do método científico que os pesquisadores consideram suas técnicas e procedimentos visando à obtenção dos resultados cuja investigação científica deseja (CERVO; BERVIAN, 2002).

De acordo com a definição de Demo (2010, p. 14) a respeito do método científico:

Quando se fala em método, busca-se explicitar quais são os motivos pelos quais o pesquisador escolheu determinados caminhos e não outros. São estes motivos que determinam a escolha de certa forma de fazer ciência. Neste sentido, a questão do método é teórica (do grego *theoria*), uma vez que se refere aos pressupostos que fundamentam o modo de pesquisa pressupostos estes que, como o próprio termo sugere, são anteriores à coleta de informações na realidade.

Nesse sentido, pode-se entender que a função do método científico é a de fornecer característica científica às pesquisas e estudos científicos. O objetivo é o de proceder a verificação de descobertas aplicando a metodologia adotada para o estudo (ANDRADE, 2001).

Frente a essas definições, entende-se que qualquer que seja o estudo a ser efetuado, é necessário que se faça a escolha de métodos científicos mais adequados e capazes de levar o pesquisador ao alcance das metas e objetivos estabelecidos (OLIVEIRA, 2002).

Este capítulo, com base nessas definições, traça o caminho metodológico que será adotado no presente estudo.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para o enquadramento do estudo, leva-se em consideração a proposta formulada por Vergara (2009). Nesse sentido, em relação aos fins de investigação, é uma pesquisa do tipo descritiva.

Pesquisa descritiva: Os estudos de natureza descritiva objetivam levar o pesquisador a um conhecimento mais amplo em relação ao fenômeno ou tema que

está buscando evidenciar. O objetivo deste tipo de pesquisas é fornecer a descrição detalhada das particularidades, especificidades ou características da população em foco. Com isso, o pesquisador pode estabelecer diversas relações do ponto de vista das variáveis consideradas (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Gil (2004, p. 45) discorre sobre pesquisa descritiva:

Estas pesquisas têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objeto principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem a) levantamento bibliográfico; b) entrevistas com pessoas que tem ou tiveram experiências práticas com o problema pesquisa e c) análise de exemplos que estimulem a compreensão.

Com base nessas definições, pode-se entender que a pesquisa descritiva é aquele tipo de estudo que busca abranger os aspectos mais amplos e gerais de um determinado contexto ou fenômeno sob análise, o que favorece o desenvolvimento de análises em um nível capaz de identificar as diferentes a ordenação e classificação dos fenômenos. A pesquisa descritiva é capaz de permitir aos pesquisadores que compreendam o comportamento dos mais diversos elementos e fatores capaz de influenciar um fenômeno. As pesquisas descritivas também são capazes de favorecer e tornar clara a explicação de causas e efeitos dos fenômenos (DEMO, 2010).

Este estudo enquadra-se como pesquisa descritiva pelo fato de que irá buscar descrever o fenômeno em estudo, ou seja, os desafios encontrados por uma rede bancária do Sul do Estado de Santa Catarina no que se refere à inclusão de pessoas deficientes no mercado de trabalho.

Quanto aos meios de investigação, o estudo é do tipo pesquisa bibliográfica e de campo, ainda conforme a classificação de Vergara (2009).

a) Pesquisa bibliográfica: A pesquisa é bibliográfica quando o pesquisador estuda materiais ou obras que já foram elaborados e que estão disponíveis em diversas fontes, tais como trabalhos acadêmicos e científicos, artigos, livros, entre outros. Tais obras já integram coletâneas ou acervo bibliográfico, sempre sendo atualizadas por outras do mesmo tema (CERVO; BERVIAN, 2002).

A pesquisa bibliográfica é considerada como sendo fundamental em qualquer tipo de pesquisa, à medida que leva ao pesquisador a oportunidade de levantar dados teóricos sobre o tema que está sob investigação (DEMO, 2010).

Martins (2007, p. 23) define pesquisa bibliográfica:

Trata-se da abordagem metodológica mais frequente dos estudos monográficos. A pesquisa bibliográfica procura explicar e discutir um tema ou um problema com base em referências teóricas publicadas em livros, revistas, periódicos etc. Busca conhecer e analisar contribuições científicas sobre determinado tema. A pesquisa bibliográfica é um excelente meio de formação científica quando realizada independentemente - análise teórica - ou como parte de investigações empíricas.

Este estudo se enquadra em pesquisa bibliográfica porque irá revisar na literatura dados teóricos em relação ao tema em questão, ou seja, a inserção dos deficientes no mercado de trabalho..

b) Pesquisa de campo: Nessa tipologia de investigação, o pesquisador procede a busca do estudo dos fenômenos no próprio local onde esses são gerados, ou têm origem, com o objetivo de levantar e evidenciar como ocorrem (MARTINS, 2007).

Em relação à definição de pesquisa de campo, Marconi e Lakatos (2010, p. 68) consideram:

[...] é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles.

Esta pesquisa é de campo pelo fato de que os dados foram coletados nos próprios locais onde se originam, ou seja, no âmbito específico de uma organização do setor bancário, nas agências do Sul do Estado de Santa Catarina.

3.2 DEFINIÇÃO DA ÁREA E/OU POPULAÇÃO-ALVO

O estudo tem como campo ou área 20 (cinco) agências bancárias pertencentes a um conglomerado financeiro internacional, cuja sede encontra-se em Londres, na Inglaterra. O Grupo foi fundado no ano de 1865, com o objetivo de atuar entre a Europa e a China.

Atualmente, encontra-se presente em 80 países em todos os continentes. No Brasil, atua como banco múltiplo varejista, possuindo agências em 545 municípios, 866 agências, 399 postos de atendimento bancários, 1.030 postos de atendimento eletrônico e 2.505 ambientes de autoatendimento, com mais de 5.200 caixas automáticos. Em Santa Catarina, encontram-se um total de 89 agências.

Dentro deste contexto, foi considerado como população, o universo dos 20 gestores que atuam diretamente com a gestão de Recursos Humanos em

agências da instituição bancária em estudo.

Pode-se entender por universo ou população, o conjunto formado por elementos capazes de apresentar características em comuns. São todos os sujeitos possíveis que podem ser observados ou investigados que integram um núcleo de indivíduos ou uma região geográfica determinada (GIL, 2004).

Considerando-se essa população em estudo, o tempo a ser levado em consideração para se desenvolver o estudo será compreendido entre os dias 15 e 30 de abril de 2014. A extensão da pesquisa envolveu o Sul do Estado de Santa Catarina. A unidade de amostragem será compreendida pelas 20 agências do banco em questão. O elemento considerado no estudo foi o funcionário responsável pelo departamento Recursos Humanos nessas instituições.

A partir desta população, a coleta de dados envolveu todos os elementos envolvidos, por ser um número relativamente pequeno e possível de ser coberto pela pesquisa. Desse modo, não há necessidade de se proceder o cálculo para o tamanho da amostra.

3.3 PLANO DE COLETA DE DADOS

O estudo levou em consideração a utilização de dados primários. Dados primários referem-se a informações que ainda não foram geradas e, conseqüentemente, não receberam ou passaram por tratamento científico (CERVO; BERVIAN, 2002).

Para a coleta de dados foi empregada a técnica de entrevista. Segundo Gil (2004), a entrevista é considerada como sendo a técnica mais flexível de que dispõem as ciências sociais para a coleta de dados. Ainda conforme o autor, esta técnica oferece diversas vantagens e benefícios frente a outros procedimentos e formas para se obter dados, possibilitando que o pesquisador possa envolver um amplo conjunto de informações sobre o seu tema diretamente das pessoas que vivenciam o fenômeno.

Desse modo, a entrevista envolverá o responsável pelo departamento de Recursos Humanos de cada uma das 20 agências bancárias consideradas.

Para a realização da entrevista, será utilizado um questionário previamente formulado. Gil (2004, p. 124) define questionário:

[...] técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas.

Os questionários foram compostos por perguntas abertas, sendo que foram aplicados diretamente nas agências bancárias aos elementos considerados no estudo (APÊNDICE A).

3.4 PLANO DE ANÁLISE DE DADOS

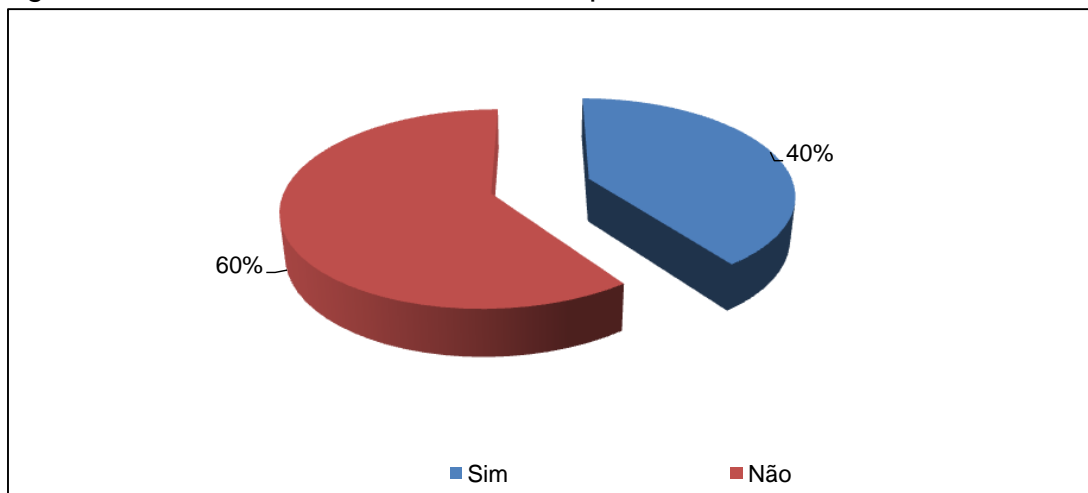
Nas pesquisas científicas, a análise dos dados é o núcleo central dos estudos. É nesse momento que o pesquisador analisa e interpreta os dados e informações coletadas (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Para tanto, este estudo considerou a abordagem quantitativa para a análise dos dados. Conforme Demo (2010), essa abordagem refere-se à ação do pesquisador em apontar determinados aspectos e peculiaridades da situação em estudo, por meio de estatísticas ou contagem.

4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS DA PESQUISA

Buscando-se analisar os desafios encontrados por agências de uma rede bancária do Sul do Estado de Santa Catarina no que se refere à inclusão de pessoas deficientes no mercado de trabalho, realizou-se uma pesquisa envolvendo 20 gerentes das instituições.

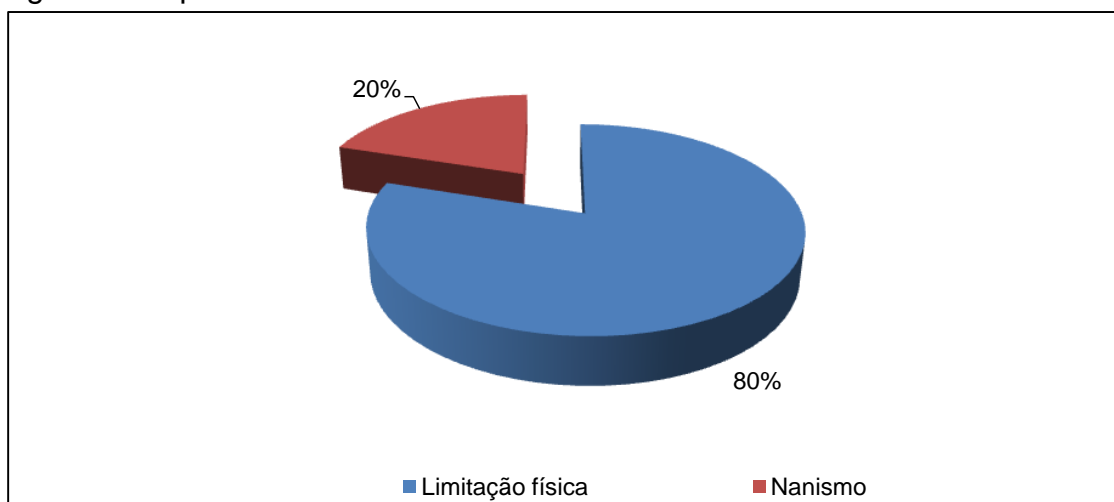
Figura 2 – Colaboradores deficientes no quadro funcional



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Conforme se observa por meio da Figura 2, a maioria dos gerentes afirma não possuir deficientes em suas agências, verificado em 60% dos casos, enquanto se encontra este tipo de funcionário e 40% das agências da amostra.

Figura 3 – Tipo de deficiência dos colaboradores

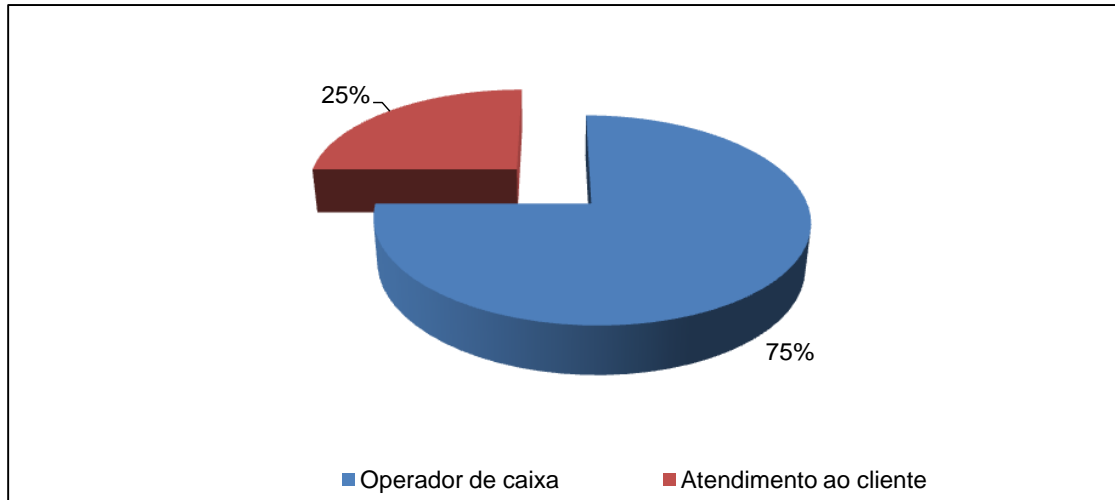


Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Conforme se observa por meio da Figura 3, entre os gerentes que

afirmaram possuir deficientes em seu quadro funcional na agência, a maioria destacou que a deficiência dos mesmos é de limitação física, verificado em 80% dos casos, enquanto em 20% os colaboradores deficientes são devido a nanismo.

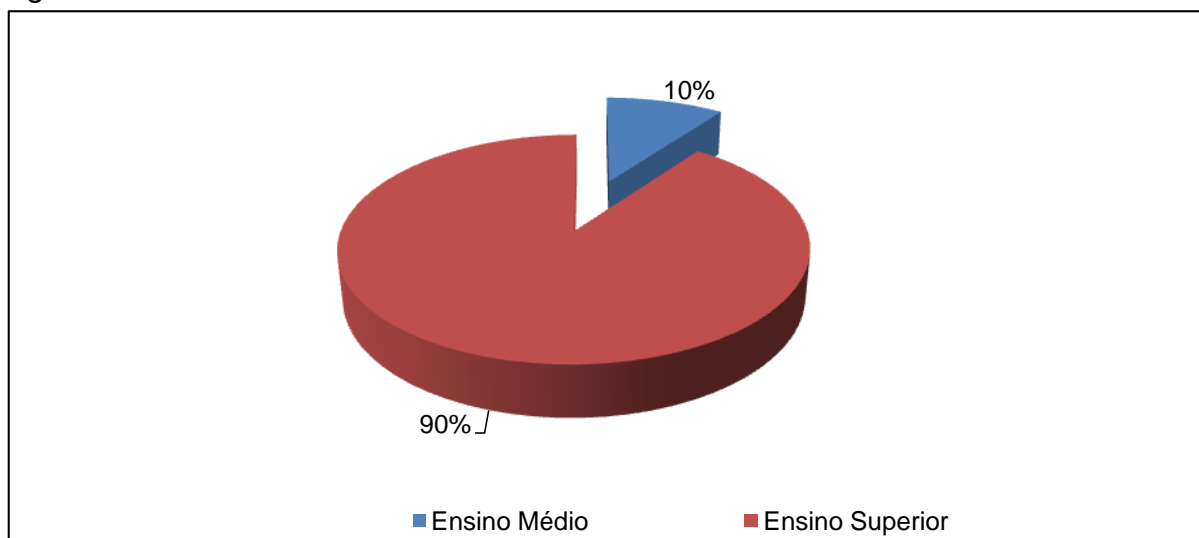
Figura 4 – Função executada pelos funcionários deficientes



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Conforme se observa por meio da Figura 4, a atividade ou a função mais relatada desenvolvida pelos funcionários deficientes nas agências é a de caixa, identificado em 75% das ocorrências, enquanto 25% atuam com atendimento ao cliente.

Figura 5 – Nível de escolaridade dos funcionários deficientes

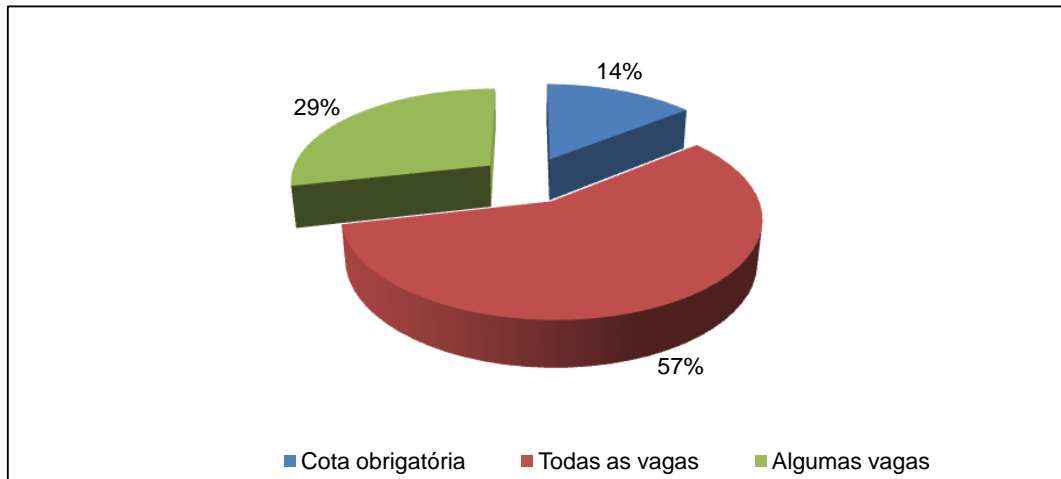


Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Conforme se observa por meio da Figura 5, predomina o nível de

escolaridade em grau superior (completo ou incompleto) dos colaboradores deficientes nas agências bancárias em estudo, identificado em 90% dos casos, enquanto 10% dos gerentes assinalaram que esses funcionários possuem o Ensino Médio.

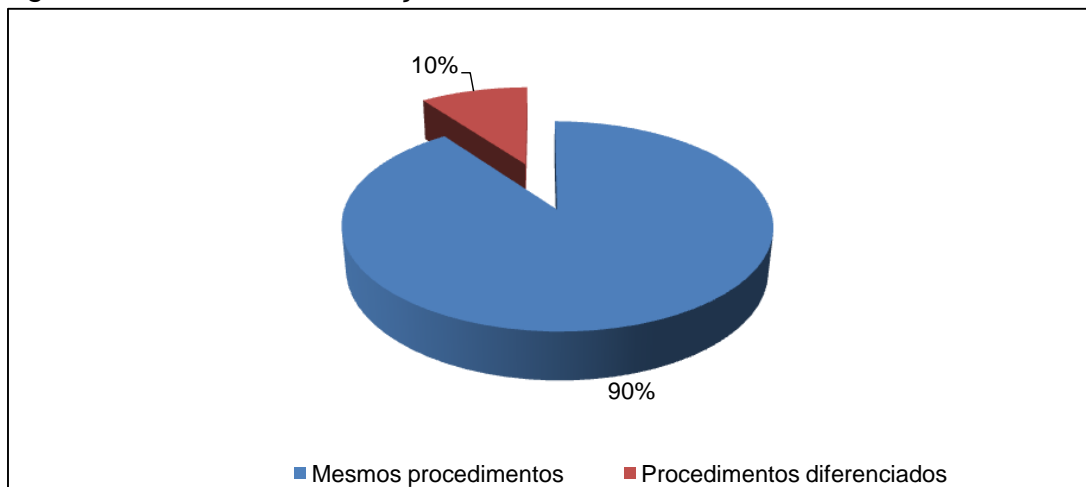
Figura 6 – Recrutamento dos funcionários deficientes



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Ao se questionar os gerentes sobre como os deficientes concorrem às vagas na empresa, por ocasião do recrutamento, identifica-se que predominam todas as vagas disponíveis, num total de 57% das respostas, enquanto 29% dos gerentes afirmaram que os deficientes concorrem apenas a algumas vagas, sendo apenas para preencher a cota obrigatórias legais em 14% da amostra.

Figura 7 – Processo de seleção dos funcionários deficientes

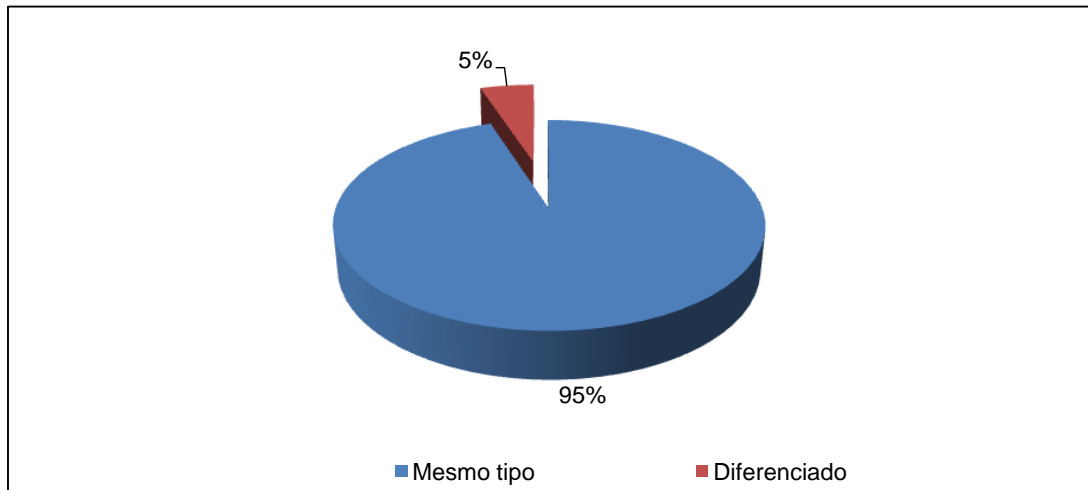


Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Em à seleção dos candidatos deficientes, pode-se constatar que os

gerentes bancários afirmam que são aplicados os mesmos procedimentos realizados aos candidatos não deficientes, mencionado por 90% das organizações, enquanto que em 10%, são aplicados testes específicos ou procedimentos diferenciados aos candidatos com deficiência.

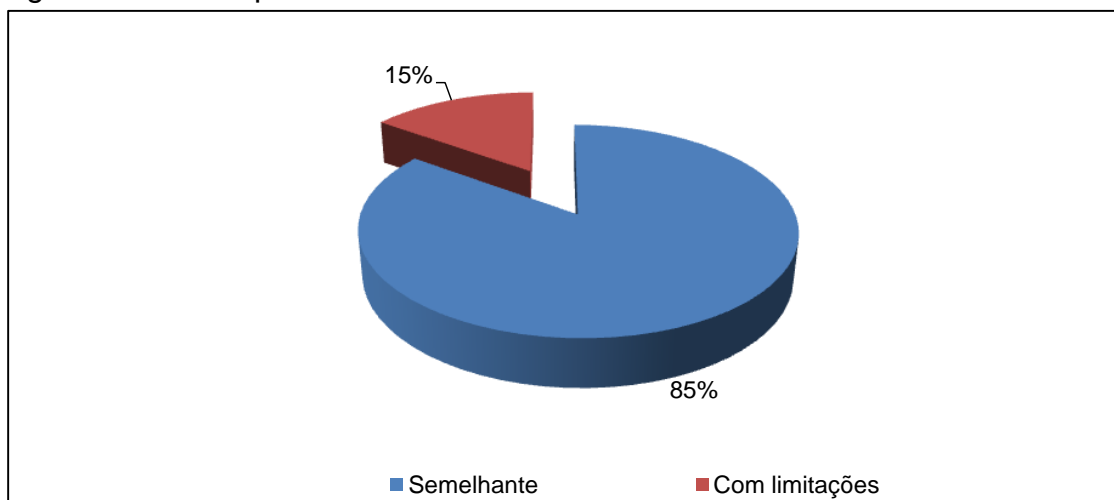
Figura 8 – Tipo de treinamento oferecido aos funcionários deficientes



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

No que se refere ao treinamento oferecido para os funcionários deficientes, verifica-se que a maioria das organizações da amostra, num índice de 95%, oferece o mesmo tipo de treinamento que desenvolve com os funcionários não deficientes. No caso de 10%, no entanto, a forma de treinamento é específica ou diferenciada para funcionários com deficiência.

Figura 9 – Desempenho dos funcionários deficientes

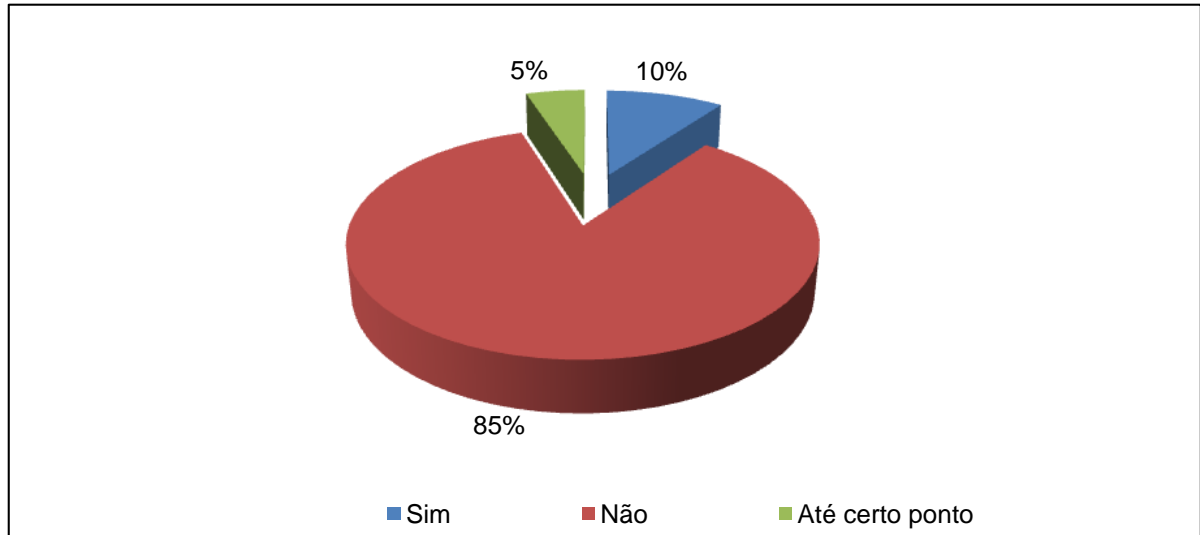


Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Levados a avaliar o desempenho dos funcionários deficientes, é possível

verificar, que a maioria dos elementos da amostra, 85%, consideram que esse é semelhante a dos colaboradores sem deficiência, enquanto 15% mencionaram que há limitações em relação ao desempenho no trabalho.

Figura 10 – Dificuldade em gerenciar funcionários deficientes



Fonte: Dados da pesquisa (2014).

Em relação a dificuldades enfrentadas para gerenciar ou liderar os funcionários que apresentam deficiência no ambiente de trabalho, pode-se verificar que a maioria relatou que não encontra, verificado em 85% das respostas, enquanto 10% mencionaram que há dificuldades, seguidos por 5% de gerentes cujas dificuldades são relativamente encontradas.

5 CONCLUSÃO

Por meio deste estudo, foi possível verificar que a contratação de pessoas com deficiência é um dos principais desafios enfrentados pelas empresas atualmente. Isso porque, além de ser uma imposição legal, essa iniciativa encontra-se relacionada com os valores corporativos que são ativados ao fazer esta determinação: o valor de respeito, a aceitação da diversidade, inclusão, meritocracia e a não-discriminação.

Assim, qualquer empresa que afirma ser socialmente responsável não pode deixar de incluir as pessoas com deficiência em sua estratégia de gestão de pessoas. Além disso, a empresa deve se tornar consciente de que esses indivíduos têm um papel importante na vida do negócio, seja como clientes, fornecedores, acionistas e colaboradores.

Por isso, a negação de oportunidades de emprego para pessoas com deficiência é uma forma de discriminação, que em muitos países, inclusive no Brasil, ainda se mantém como a segregação e isolamento, resultando na imposição de barreiras físicas e sociais.

Frente a isso, buscando-se analisar os desafios encontrados por agências de uma rede bancária do Sul do Estado de Santa Catarina no que se refere à inclusão de pessoas deficientes no mercado de trabalho, realizou-se uma pesquisa envolvendo 20 gerentes das instituições.

Foi possível verificar que a maioria das agências não se encontra colaboradores deficientes, sendo a limitação física o tipo de deficiência mais encontrada nas agências que possuem funcionários com essa condição. Além disso, observou-se que a função de operador de caixa é a mais exercida pelos deficientes, os quais, em sua maioria, possuem o nível de escolaridade em grau superior (completo ou incompleto).

Além disso, identificou-se que os deficientes concorrem às mesmas vagas abertas nas empresas em relação aos candidatos não deficientes, sendo aplicados os mesmos procedimentos para a seleção. Da mesma forma, não há diferenciação no que se refere ao tipo de treinamento direcionado aos funcionários deficientes.

A pesquisa também permitiu verificar que o desempenho dos funcionários deficientes é semelhante a dos colaboradores sem deficiência e não há dificuldades enfrentadas para gerenciar ou liderar os funcionários que apresentam deficiência no

ambiente de trabalho.

Frente a isso, pode-se concluir que mesmo que não haja um grande número de deficientes contratados pela instituição bancária, a mesma pode ser considerada como uma empresa inclusiva, que busca oferecer um tratamento igualitário e digno aos colaboradores que possuem deficiências.

REFERÊNCIAS

- ALVES , A.; SILVA, E.; GORAYEB, A. Inclusão social de idosos e de portadores de necessidades especiais. **Revista Eletrônica do Prodema**, v.4, n.1, p. 70-82, 2010.
- ANDRADE, Marina de. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2001.
- ARAÚJO, Luiz Alberto David. **A proteção constitucional das pessoas portadoras de deficiência**. Brasília: CORDE, 1994
- BIANCHETTI, Lucidio; **Um olhar sobre a diferença: interação, trabalho e cidadania**. 6 ed. São Paulo: Papius, 2004.
- BRASIL. **Decreto n.3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Regulamenta a Lei n.7.853, consolida as normas de proteção e dá outras providências. Diário Oficial, Brasília, DF, 20 dez. 1999.
- _____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.
- CAMPOS, J. G. F.; VASCONCELLOS, E. P. G.; KRUGLIANSKAS, G. Incluindo pessoas com deficiência na empresa: estudo de caso de uma multinacional brasileira. **Revista de Administração**, v. 48, n. 3, p. 560-573, 2013.
- CARDOSO, V. M.; ARAÚJO, J.N.G. Dificultadores e facilitadores no processo de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. In: **Seminário Internacional Sociedade Inclusiva: propostas e ações: impasses e avanços**, 4., 2006, Belo Horizonte. Anais... Minas Gerais: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, 2006.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed Porto Alegre: Artmed, 2010.
- COSTA, Fernanda Pereira. A inserção da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XV, n. 103, ago 2012. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=12085>. Acesso em 10 out. 2013.
- DEMO, Pedro. **Metodologia científica**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- FARIA, M. D.; SOUTO , S. W.; ROCHA, A. M. C.; Posicionamento estratégico de serviços turísticos para pessoas com deficiência: o caso da cidade de Socorro, SP. **Caderno Virtual de Turismo**. Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, p.308-324, dez. 2011.

GIL, M. **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência.** São Paulo: Ethos, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas em pesquisa social.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. 2012. **Censo de 2010.** Disponível em: www.ibge.com.br/censo2010. Acesso em: 24 ago 2013.

HEINSKI, Rosângela Maria Mendonça Soares. **Um estudo sobre a inclusão da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho.** Porto Alegre: UNISINOS, 2003. Dissertação (Mestrado), Universidade do Vale d Rio dos Sinos, 2003

MARCONI, Marina de Andrade Marconi; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 6 ed. São Paulo, Atlas, 2010.

MARTINS, Alexandre Lintz. **Guia para elaboração de monografias e trabalhos de conclusão de curso.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Tratado de metodologia científica: Projetos, de Pesquisas, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e teses.** São Paulo: Pioneira, 2002.

PEREZ, V. S. Pessoa com deficiência = pessoa incapaz? Um estudo acerca do estereótipo e do papel da pessoa com deficiência nas organizações. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 10, n. 4, p. 883-893, 2012.

RIBAS, J. B. C. **O que são deficientes.** São Paulo: Brasiliense, 2003.

SASSAKI, Romeu Kazumi,. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos.** 7. ed Rio de Janeiro: WVA, 2009.

SILVA, M. Acessibilidade em turismo: a acessibilidade dos surdos aos serviços turísticos de Goiânia - GO. **Turismo em Análise**, v. 24, n. 2, p. 354-373, 2013.

SCHWARZ, A.; HABER, J. **Cotas: como vencer os desafios da contratação de pessoas com deficiência.** São Paulo: I. Social, 2009.

SIMONELLI; Angela Paula; CAMAROTTO, João Alberto. Análise de atividades para a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: uma proposta de modelo. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 18, n. 1, p. 13-26, 2011.

APÊNDICE

APÊNDICE A**ROTEIRO PARA A ENTREVISTA - QUESTIONÁRIO**

Função na empresa: _____

Tempo de Serviço na instituição: _____

Nº de colaboradores que gerencia: _____

Principais atividades na função: _____

Nº de pessoas deficientes que atuam na empresa: _____

Onde recruta esses profissionais? _____

Como procede para fazer a seleção? _____

Quais as atividades desenvolvidas pelos deficientes? _____

Na sua visão, qual são as dificuldades inerentes à contratação de deficientes para atuar na empresa?

Como a empresa procede para minimizar essas dificuldades?

Existe alguma queixa dos demais profissionais em relação a esses profissionais no ambiente de trabalho? Em caso positivo, qual(is)?

Qual sua visão a respeito da inserção de deficientes no mercado de trabalho?

Espaço reservado para deixar seus comentários sobre o tema:
