

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ARARAQUARA
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Vanessa Mara Pagliarani Zeitune

**INCLUSÃO E PERMANÊNCIA DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO
DE TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO
SUPERIOR PARTICULAR DO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Engenharia de Produção do Centro Universitário de Araraquara – UNIARA – como parte dos requisitos para obtenção do título de mestre. Área de Concentração: Gestão Estratégica e Operacional da Produção.

Prof^a Dr^a Ethel Cristina Chiari da Silva
Orientadora

Araraquara, SP – Brasil
2015

FICHA CATALOGRÁFICA

Z49i Zeitune, Vanessa Mara Pagliarani

Inclusão e permanência de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: estudo de caso de uma instituição de ensino superior particular do interior do estado de São Paulo/Vanessa Mara Pagliarani Zeitune. – Araraquara: Centro Universitário de Araraquara, 2015.
125f.

Dissertação - Mestrado Profissional em Engenharia de Produção
Centro Universitário de Araraquara- UNIARA

Área de concentração: Gestão estratégica e operacional da produção

Orientador: Profa. Dra. Ethel Cristina Chiari da Silva

1. Pessoas com deficiência. 2. Mercado de trabalho. 3. Inclusão social.
4. Instituição de ensino superior. I. Título.

CDU62-1

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ZEITUNE, V.M.P. **Inclusão e permanência de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: estudo de caso em uma instituição de ensino superior particular do interior do Estado de São Paulo.** 2015. 128f. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção - Centro Universitário de Araraquara, Araraquara-SP.

ATESTADO DE AUTORIA E CESSÃO DE DIREITOS

NOME DO AUTOR: Vanessa Mara Pagliarani Zeitune

TÍTULO DO TRABALHO: Inclusão e permanência de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: estudo de caso em uma instituição de ensino superior particular do interior do Estado de São Paulo.

TIPO DO TRABALHO/ANO: Dissertação/2015

Conforme LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998, a autora declara ser integralmente responsável pelo conteúdo desta dissertação e concede ao Centro Universitário de Araraquara permissão para reproduzi-la, bem como emprestá-la ou ainda vender cópias somente para propósitos acadêmicos e científicos. O autor reserva outros direitos de publicação e nenhuma parte desta dissertação pode ser reproduzida sem a sua autorização.

Vanessa Mara Pagliarani Zeitune
Rua Voluntário da Pátria, 1309 e 1295 - Centro
14801-320 - Araraquara - SP
van.mpz@gmail.com



Centro Universitário de Araraquara

Rua Voluntários da Pátria, 1309 - Centro - Araraquara - SP
CEP 14801-320 - Caixa Postal 68 - Fone/Fax: (16) 3301-7100

www.uniara.com.br

FOLHA DE APROVAÇÃO

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Engenharia de Produção do Centro Universitário de Araraquara – UNIARA – para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Área de Concentração: Gestão Estratégica e Operacional da Produção.

Nome do Autor: VANESSA MARA PAGLIARANI ZEITUNE

Título do Trabalho: *"Inclusão e permanência de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: estudo de caso em uma instituição de ensino superior particular, localizada no interior do Estado de São Paulo."*

Aprovada em 08/05/2015

Banca examinadora:

Prof(a). Dr(a). Ethel Cristina Chiari da Silva (orientador(a))
Centro Universitário de Araraquara - UNIARA

Prof(a). Dr(a). Dalila Alves Corrêa
Universidade Metodista de Piracicaba

Prof(a). Dr(a). José Luis Garcia Hermosilla
Centro Universitário de Araraquara - UNIARA

RESUMO

A inserção da pessoa com deficiência (PCD) no mercado de trabalho nos dias atuais busca atender a sua independência social e financeira. Este estudo, parte desta realidade para analisar a percepção da PCD em relação ao contexto de trabalho de uma Instituição de Ensino Superior (IES) particular e os motivos que as fazem permanecerem ou não no emprego e, também, identificar as políticas de recursos humanos (RH) adotadas pela IES para funcionários com deficiência e, ainda, observar as percepções da PCD em relação aos efeitos dessas políticas sobre a sua inclusão no contexto de trabalho relacionados às dimensões técnica, social e cultural da inclusão. Optou-se por uma pesquisa com abordagem qualitativa desenvolvida sob o método de estudo de caso único. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário assistido com 35 pessoas com deficiência, 70 pessoas sem deficiência, bem como o gestor de RH da IES. Em relação à análise dos dados, realizou-se uma narrativa do caso de forma empírica. Como resultado, obteve-se um quadro sobre os desafios encontrados pela inserção e permanência da pessoa com deficiência no mercado de trabalho e as mudanças físicas e comportamentais decorrentes desse processo. Aliado a esses resultados pode-se obter um quadro geral do fenômeno que possibilitou uma proposta de futuros trabalhos que possam enriquecer ou complementar esse assunto.

Palavras-chave: Pessoas com deficiência. Mercado de trabalho. Inclusão social. Instituição de Ensino Superior.

ABSTRACT

The inclusion of persons with disabilities (PWD) in the labor market nowadays seeks to meet their social and financial independence. This study, part of this reality to analyze the perception of PCD in relation to the work context of a Higher Education Institution (HEI) particular and the reasons that make them remain or not in employment, and also identify the human resources policies (RH) adopted by IES for employees with disabilities, and also observe the perceptions of the PCD regarding the effects of these policies on their inclusion in the work context related to technical, social and cultural inclusion. We chose a research with qualitative approach developed under the single case study method. Data collection was conducted through a questionnaire assisted 35 disabled people, 70 people without disabilities, as well as the HR manager of IES. Regarding data analysis, we carried out a case of narrative empirically. As a result, we obtained a picture of the challenges faced by the insertion and retention of people with disabilities in the labor market and the physical and behavioral changes resulting from this process. Allied to these results we can obtain an overall view of the phenomenon that made possible a proposal for future work that could enrich or supplement that matter.

Keywords: People with disabilities. Labor market. Social inclusion. Institution of higher education.

Lista de figuras

Figura 1 – Etapas da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho	37
--	----

Lista de Quadros e Tabelas

Quadro 1 - Diferenças existentes entre os conceitos de deficiência, incapacidade e desvantagem	23
Quadro 2 – Causas e fatores de risco que podem causar deficiências.....	29
Quadro 3 - Questionários assistidos dos apêndices A, B e C e o suporte dos autores	53
Quadro 4 - Distribuição dos funcionários com deficiência de acordo com o cargo exercido na IES	56
Quadro 5 - Distribuição dos Respondentes quanto ao gênero, faixa etária, tipo de deficiência, escolaridade e ingresso na IES	59
Quadro 6 – Conhecimento do número de deficientes que trabalham na IES	60
Quadro 7 –Aspectos positivos para inserção do deficiente na IES	61
Quadro 8 – Aspectos negativos para inserção do deficiente na IES	61
Quadro 9 – Aspectos positivos para permanência do deficiente na IES	62
Quadro 10 – Aspectos negativos para permanência do deficiente na IES	63
Quadro 11 – Minimização dos aspectos negativos na inserção e permanência na IES	63
Quadro 12 – Aspectos negativos na inserção e permanência do atual ambiente de trabalho... 64	
Quadro 13 – Avaliação do relacionamento e da interação no ambiente de trabalho.....	64
Quadro 14 – Relação à existência de uma política com relação às PCDs.....	65
Quadro 15 – Satisfação e motivação em trabalhar e permanecer na IES	65
Quadro 16 – Relação de quem trabalha com PCDs, a quantidade e o tipo de deficiência.	66
Quadro 17 – Relacionamento e interação com colegas que apresentam deficiência.	67
Quadro 18 – Aspectos positivos encontrados na interação com PCD	67
Quadro 19 – Aspectos negativos encontrados na interação com PCD.....	68
Quadro 20 – Aprendizado profissional e pessoal em trabalhar com PCDs.....	69
Quadro 21 – Relação ao nível de satisfação em trabalhar com PCDs.....	69
Quadro 22 – Relação à satisfação e à motivação em permanecer na IES	70
Quadro 23 – Questionário assistido aplicado ao gestor de pessoas	72
Tabela 1 - Classificação dos limiares de audição.	26
Tabela 2 - Categorias da visão e grau de deficiência.	28

Sumário

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Contextualização e problema de pesquisa.....	12
1.2 Questão da pesquisa.....	16
1.2.1 Proposições.....	16
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo geral.....	17
1.3.2 Objetivo específico.....	17
1.4 Justificativas.....	17
1.5 Aspectos metodológicos.....	19
1.6 Estrutura do trabalho.....	19
2 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	21
2.1 Conceito.....	21
2.2 Diversidade das deficiências.....	23
2.2.1 Deficiências físicas.....	24
2.2.2 Deficiência auditiva.....	26
2.2.3 Deficiência visual.....	27
2.2.4 Deficiência mental / deficiência intelectual.....	28
2.2.5 Deficiência múltipla.....	30
3 GESTÃO DE PESSOAS.....	32
3.1 Mudanças estruturais e organizacionais ocorridas na gestão de pessoas.....	32
3.2 Mudanças quanto à inclusão de Pessoas Com Deficiência (PCD).....	34
3.3 Relacionamento interpessoal e laboral entre PCDs e sem deficiência dentro da empresa.....	38
3.4 Mercado de trabalho e a globalização.....	42
4 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	49
4.1 Riscos.....	53
4.2 Benefícios esperados.....	53
4.3 Metodologia de análise de dados.....	53
5 ESTUDO DE CASO.....	55
5.1 Características da universidade.....	55
5.2 Interpretação dos dados.....	57
5.3 Apresentação dos resultados.....	59
5.3.1 Questionário assistido aplicado aos PCDs.....	60

5.3.2 Questionários assistidos aplicados aos funcionários sem deficiência	66
5.3.3 Questionário assistido aplicado ao gestor de RH	70
6 ANÁLISE DOS DADOS	74
7 CONCLUSÃO	78
REFERÊNCIAS	80
Apêndice A – Questionário assistido aplicado às pessoas com deficiência	88
Apêndice B – Questionário assistido - aplicado aos funcionários sem deficiência	91
Apêndice C – Questionário assistido- aplicado ao responsável pela gestão de pessoas	93
Apêndice D – Termo Livre e Esclarecido	97
Apêndice E – Autorização da universidade para realizar a pesquisa	98
Apêndice F – Dados dos respondentes	99
Anexo A: Norma Regulamentadora 17 (NR-17).....	108

1 INTRODUÇÃO

A história da pessoa com deficiência (PCD) tem sido marcada por dramaticidade e piedade. Na antiguidade, elas estavam fadadas à sorte de seus destinos podendo ter suas vidas ceifadas pela condenação à morte ou acolhidas pela comunidade. Nesta segunda possibilidade eram salvas pelas Igrejas que procuravam lhes proporcionar uma vida mais digna e mais dotada de sentido para desenvolverem alguma atividade (BECHTOLD e WESS, 2005, CARDOSO e BRAGA, 2009).

Ao longo da história da humanidade, o termo deficiência teve diversos significados, entre eles, a pessoa com deficiência recebia nomes como inúteis, incapacitados, defeituosos, etc. Atualmente, o termo utilizado para se referir a eles é: pessoas com deficiência (POLETTI, 2010).

Sob o olhar da pessoa sem deficiência, quem a possui é visto como doente, o que acarreta um isolamento social, que, muitas vezes, é decorrente do olhar de caridade e de piedade por parte das pessoas sem deficiência (LARA, 2013).

Saia e Nunes (2012) apresentam que aproximadamente 10% das pessoas no planeta possuem algum tipo de deficiência; todavia, em países onde há guerra e pobreza ou aspectos relacionados à fome, doenças e violência, essa porcentagem é maior.

Motta Junior et al. (2012) explicam que o número de pessoas com deficiência aumenta com a idade, sendo observado 4,3% em crianças até 14 anos e um aumento de 54% para pessoas com idade superior a 65 anos, logo a deficiência pode ser adquirida e não somente congênita.

Considerando pessoas entre as idades de 10 a 24 anos, Groce (2004) comenta que existem aproximadamente 180 milhões de jovens no planeta que possuem algum tipo de deficiência e a maioria destes, 150 milhões, que correspondem a 80%, vive em países em desenvolvimento. Entretanto, é difícil obter dados reais, pois, devido à idade, muitos desses jovens estão inseridos em grupos de crianças e adultos, dificultando a coleta de informações.

Para Araújo e Ferraz (2010) como a deficiência é percebida, para muitas pessoas, como uma limitação, porém, é importante lembrar que todo ser humano se insere nesse conceito, pois, todos possuem, em maior ou menor quantidade, uma limitação, seja ela de ordem física, mental ou psicológica. Os autores citam que a pessoa deve aceitar sua própria limitação não deve ser considerada uma deficiência e sim, somente um empecilho que a sociedade impõe para o desenvolvimento das pessoas.

Existem milhares de pessoas no Brasil que possuem algum tipo de deficiência e sofrem preconceito e discriminação perante a sociedade (MACIEL, 2000). Além disso, Maia; Camino e Camino (2011) descrevem que, somando à deficiência, podem surgir dificuldades apresentadas como idade, sexo, nível socioeconômico e escolaridade, dificultando ainda mais quando se considera o acesso à saúde, educação e trabalho, dificultando ainda mais a inserção e permanência do PCD no mercado de trabalho.

Poletti (2010) cita que a PCD tem se inserido recentemente no cenário social. Anteriormente, elas se encontravam isoladas em suas casas ou internadas em clínicas, agora são vistas e contribuem, tanto para a sociedade quanto para si mesma, com a sua inserção no mercado de trabalho, além de conhecerem seus direitos como cidadãos.

Ainda, a mesma autora coloca que a pessoa com deficiência está sendo inserida no mercado de trabalho com a finalidade de buscar sua independência e sustento diante da família e da sociedade em que vive. Para isso, foram criadas leis que têm o intuito de garantir que tenha acesso e permanência no mercado de trabalho, bem como ao lazer, moradia, saúde, entre outros.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2012), existem aproximadamente 23,9% da população brasileira que apresentam algum tipo de deficiência.

As pessoas com deficiência presentes no mercado de trabalho, segundo Motta Junior et al. (2012), podem perfeitamente exercer diversos cargos e atividades dentro de uma empresa, pois, no desenvolvimento de suas atividades, na maioria das vezes, não há interferência na execução das suas atividades.

Chateau et al. (2012) apresentam, que, quando a pessoa apresenta alguma deficiência, esta não quer dizer, necessariamente, que precise de um recurso específico. Um dos problemas mais graves que Saia e Nunes (2012) citam sobre a pessoa com deficiência é a escolaridade baixa, sem nenhum curso ou aperfeiçoamento voltado ao mercado de trabalho.

Em relação às oportunidades no mercado de trabalho, Souza-Silva, Diegues e Carvalho (2012) relatam, que, mesmo que a legislação contribua para o acesso das pessoas com ou sem deficiência é imprescindível a sua qualificação para exercer as funções pertinentes ao cargo dentro da empresa.

Segundo Krumenauer e Bassan (2011), a empresa, quando contrata e mantém a pessoa com deficiência trabalhando, auxilia nas dificuldades que existem na sociedade, além de desenvolver o potencial e possibilitar condições de desenvolvimento profissional.

Por outro lado, Ribeiro e Lima (2010) explicam que ainda existem muitas dúvidas a respeito da inserção da pessoa com deficiência dentro da empresa, principalmente em relação à capacidade de executar as funções pertinentes e impostas pelo cargo e atividades que exerce.

As pessoas com deficiência podem apresentar limitações diante do convívio com pessoas preconceituosas, contribuindo para que não permaneçam em uma determinada empresa, não pela sua capacidade de trabalho, mas pela dificuldade de convívio e aceitação.

1.1 Contextualização e problema de pesquisa

A deficiência, segundo Carvalho-Freitas (2007 apud CARVALHO-FREITAS; LEAL e SOUTO, 2011), é vista de diversas formas e, na visão dos autores, sua definição é uma alteração completa ou parcial de uma ou mais partes do corpo que compromete a função física, auditiva, visual ou intelectual e que acarreta, conseqüentemente, em dificuldades de manter a autonomia do indivíduo, além de problemas relacionados com discriminação e inserção social.

Outra definição é dada por Lara, Ávila e Carvalho-Freitas (2008), na qual deficiência é uma condição biológica, anatômica ou sensorial que, a respeito de situações históricas e sociais, apresenta desvantagem, discriminação social e obstáculos na inserção social.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2012), no censo de 2010, 45,6 milhões de pessoas possuem algum tipo de deficiência, correspondendo a 23,9% da população brasileira, sendo deficiência visual 35.774.392; auditiva 9.717.318; motora 13.265.599 e mental / intelectual 2.611.536 pessoas.

De acordo com Lara (2013), nos últimos anos, a mídia tem enfatizado a inclusão social, inclusive a inclusão em escolas, trabalho e sociedade. No entanto, existem grupos de pessoas que são marginalizadas e, por isso, empregam-se palavras como pluralidade e diversidade que, no contexto, têm a finalidade de respeitar as diferenças de cada indivíduo, com o **objetivo** de proporcionar a inclusão de pessoas com deficiência na sociedade.

Ainda, Lara (2013) define deficiência como sendo a incapacidade relativa, parcial ou total para o indivíduo realizar atividades dentro do padrão considerado normal para o indivíduo. O mesmo autor enfatiza que a pessoa com deficiência tem capacidade de desenvolver atividades no mercado de trabalho se existirem condições adequadas dentro de sua singularidade.

Para Sasaki (1999 apud AEROSA, 2009, p. 72), as pessoas com deficiência passaram e passam por quatro fases para terem acesso ao mercado de trabalho:

1ª Fase da exclusão: nesta fase a pessoa com deficiência não era inserida no mercado de trabalho e, quando era contratada, era vista como uma pessoa explorada e a empresa deveria ser condenada; 2ª Fase da segregação: as pessoas com deficiência trabalhavam em instituições filantrópicas ou no próprio domicílio; 3ª Fase da integração: nesta fase, as pessoas com deficiência são contratadas tanto por empresas privadas como órgãos públicos; entretanto, é preciso que possuam qualificação profissional e utilizem a infraestrutura e equipamentos da empresa sem que haja modificações; 4ª Fase da inclusão: tanto a empresa quanto a pessoa com deficiência possuem o mesmo objetivo, ou seja, a empresa acredita nas diferenças individuais de cada pessoa e treina todos os seus trabalhadores para que haja inclusão.

Na visão de Carvalho-Freitas e Marques (2009), o preconceito é uma crença que está voltada para as características pessoais que são geralmente negativas em grupos minoritários. Os autores enfatizam que, qualquer desvio em relação ao padrão de normalidade é considerado "anormal" e o foco é buscar melhorar a pessoa com deficiência para que ela consiga se enquadrar nos padrões sociais.

Silva (2008) identifica problemas relacionados aos trabalhadores sem deficiência e trabalhadores com deficiência dentro da equipe de trabalho. É necessário preparar pessoas para compartilhar as experiências e colaborar com a inserção de pessoas com deficiência dentro da equipe, visto que a maioria são deficientes auditivos, o que requer empregar outras formas de comunicação dentro da equipe.

O problema apontado pelas pessoas com deficiência referem-se a uma pesquisa realizada por Ribeiro e Lima (2010) que diz respeito a insatisfação com os seus líderes, pois estes deveriam estar melhor preparados para conviver e trabalhar com esses indivíduos, já que enfrentam vários problemas que podem ser desde a falta de acessibilidade, que envolve desde o transporte e ambientes públicos até o preconceito e a inadequação do sistema educacional em fornecer subsídios para seu desenvolvimento.

Segundo Ramalho Cristina e Souza Resende (2006), apesar de a discriminação e preconceito, a pessoa com deficiência possui, como qualquer outro ser humano, momentos de alegria, tristeza e conquistas; portanto, deve estar inserida no mercado de trabalho, pois pode ser tão produtiva quanto qualquer outro trabalhador e também deve ser respeitada perante a sociedade.

De acordo com Ortiz, Pereira Junior e Dota (2007), a educação, desde 1988, é um direito de todos e dever do Estado e da família e, embora a preocupação com a inclusão de pessoas com deficiência no ambiente laboral exista há muito tempo, é necessário explorar o

princípio que forneça igualdade de oportunidades, tanto educacionais quanto profissionais para todos.

No trabalho desenvolvido por Maia (2008) foram identificados problemas em relação à empresa: a dificuldade desta em contratar pessoas com deficiência devido à baixa qualificação profissional e às dificuldades geradas pela deficiência. Além disso, os funcionários sem deficiência, de maneira geral, não sabem lidar com os funcionários com deficiência, fazendo pressão para que desistam do emprego.

De acordo com Lino e Cunha (2008), a inserção de pessoas com deficiência devido às mudanças sociais e organizacionais, passa por transformações e, ainda, a lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991, favorece que a sociedade e o governo proporcionem a sua introdução no mercado de trabalho. Entretanto, dentro dessa mesma sociedade, existem diversos grupos e entre eles estão presentes as pessoas com deficiência que, além de apresentarem problemas que podem ser físicos ou intelectuais, são discriminados ou excluídos de grupos, acarretando em problemas relacionados a déficits escolares, como, por exemplo, problemas na qualificação para exercer cargos dentro da empresa.

Romita (1991 apud RAMALHO CRISTINA; SOUZA RESENDA, 2006) destaca que a grande dificuldade em inserir a pessoa com deficiência no mercado de trabalho está voltada à falta de qualificação profissional, moradia e reabilitação e na falta de estímulos econômicos para a empresa na contratação dessas pessoas.

Uma das problemáticas levantadas é citada por Cardoso e Braga (2009) que, no estudo desenvolvido, apontam dificuldades encontradas pela empresa em contratar pessoas com deficiência e, entre essas dificuldades estão: a comunicação, o domínio da escrita e da leitura.

Ainda, os mesmos autores ressaltam os mitos e medos da empresa em contratar pessoas com deficiência, principalmente na questão dos altos custos de adequação, comunicação e principalmente de pensar que ocorrerá perda de produção na empresa.

Em relação ao mercado de trabalho, os mesmos pesquisadores dizem que, pela competitividade acirrada e pela qualificação que é cada vez mais exigida pelas empresas, as pessoas com deficiência acabam sendo excluídas desse mercado por não possuírem qualificação necessária exigida pelas empresas, além do preconceito e discriminação dos outros candidatos que concorrem à mesma vaga dentro de uma determinada empresa.

Araújo (2007) ainda enfatiza que as empresas contratam pessoas com deficiência, porém, não fornecem acesso ou condições que ela precisa para conseguir desenvolver esse trabalho. Entre essas dificuldades estão: a dificuldade de acesso físico como rampas para cadeirante, as dificuldades ambientais como placas ou sinais para pessoas com deficiência

auditiva, ergonômicas e as interpessoais, ou seja, na aceitação de outras pessoas dentro da equipe de trabalho.

Nas empresas, na visão de Motta Junior et al. (2012), tem ocorrido uma série de mudanças como palestras de sensibilização, capacitação do setor de recursos humanos que beneficiam diversos trabalhadores. Em relação às pessoas com deficiência, os autores descrevem que a preocupação das empresas diz respeito à escolaridade e à qualificação dessas pessoas para ocuparem os cargos dentro da empresa. Ainda é complexa a sua inserção no mercado de trabalho e existem questões que precisam ser discutidas em relação às pessoas com deficiência pelas empresas, poder público e organizações da sociedade civil que agem em defesa dos direitos dessas pessoas. É imprescindível que haja iniciativas para incluí-las no mercado de trabalho e que permaneçam nele, além de transpor as dificuldades e obstáculos dessas pessoas (POLETTI, 2010).

Poletti (2010) relata que a discussão acontece a respeito da autonomia e capacidade produtiva da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, inclusive enfatiza a necessidade de ações voltadas para o acesso dessas pessoas no mercado de trabalho visando vários segmentos como: educação, transporte, arquitetura, entre outras.

Na visão de Paul et al. (2012) e Ramalho Cristina e Souza Resende (2006), a pessoa com deficiência não é bem vista dentro da empresa, isso porque, no cumprimento da lei 8.213 de 24 de julho de 1991, podem optar por um tipo de deficiência que o candidato possui, fazendo que este não seja escolhido pela sua capacidade. Assim, a inclusão não se torna real, pois o candidato escolhido para exercer as atividades pode ser aquele que apresenta uma deficiência leve, não requerendo que a empresa tenha que adaptar a infraestrutura ou o ambiente de trabalho.

Kitchin (1998) diz que “o ser humano define o homem” a partir de sua prática cultural e, em se tratando de pessoas com deficiência, esta é considerada, perante eles, como excluída do convívio social, não conseguindo superar suas dificuldades e sendo excluída do mercado de trabalho. Para que a exclusão de pessoas com deficiência e as relações sociais injustas sejam superadas, reduzidas ou solucionadas é preciso haver um conjunto de ações e medidas no âmbito econômico e na política que favoreçam a inserção e inclusão de pessoas com deficiência na sociedade e no mercado de trabalho.

Partindo dessas premissas, o trabalho proposto será desenvolvido especificamente em uma Instituição de Ensino Superior particular, localizada no interior do Estado de São Paulo e descreverá a percepção da pessoa com deficiência com relação ao trabalho e, principalmente, os motivos que a fazem permanecer ou não no emprego.

Esta IES apresenta um número superior de funcionários com deficiência exigida por lei, além disso, há a facilidade na coleta de dados devido a relação da pesquisadora em exercer atividades dentro da mesma.

1.2 Questão da pesquisa

A questão principal que norteia esta pesquisa baseia-se em: quais são as condições e fatores que impactam na inclusão e na permanência da pessoa com deficiência em uma Instituição de Ensino Superior particular?

A partir dessa questão principal, outras são levantadas, tendo como cenário a IES deste estudo:

- Qual é a percepção da pessoa com deficiência com relação ao ambiente de trabalho?
- Como é a percepção da pessoa sem deficiência com relação ao ambiente de trabalho?
- Como é a adequação da IES em relação às políticas de recursos humanos para a inclusão da pessoa com deficiência no ambiente de trabalho?

1.2.1 Proposições

Esta investigação se baseia em três proposições:

- a) A pessoa com deficiência encontra dificuldades na sua inclusão no mercado de trabalho e na sua posterior permanência;
- b) Se confirmada a proposição A, as dificuldades identificadas no processo de inclusão da PCD na IES são de natureza humana e estrutural;
- c) Se confirmada a proposição A, as dificuldades associadas à inclusão da PCD estão relacionadas com as políticas de Recursos Humanos (RH) da IES.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste trabalho é conhecer e analisar a percepção da pessoa com deficiência em relação ao contexto de trabalho em uma Instituição de Ensino Superior (IES) particular.

1.3.2 Objetivo específico

Os objetivos específicos são:

- Levantar as políticas de RH adotadas pela IES para funcionários com deficiência;
- Levantar as percepções da PCD em relação aos efeitos das políticas de RH da IES sobre a sua inclusão no contexto de trabalho relacionado às dimensões técnica, social e cultural da inclusão.
- Levantar os motivos que fazem com que as PCDs permaneçam ou não no emprego.
- Identificar políticas de gestão de recursos humanos para as PCDs na IES.

1.4 Justificativas

Para que haja uma maior inclusão de pessoas com deficiência (PCD) no mercado de trabalho, foi criada a Lei nº 8213 de 24 de julho de 1991, que determina que a empresa com mais de 100 empregados deve contratar entre 2 e 5% de funcionários que tenham alguma deficiência (KRUMENAUER e BASSAN, 2011).

Essa lei em seu artigo 93 determina que:

A empresa com 100 ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% a 5% de 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 1000 – 4%

IV – 1001 em diante – 5%

As empresas, de modo geral, cumprem somente as exigências por lei, entretanto, a IES apresentou um número superior de PCDs contratadas, o que instigou a pesquisadora em realizar essa pesquisa.

Maia (2008) cita, em seu trabalho, que a boa avaliação dos funcionários com deficiência tem gerado mudanças positivas em relação à mentalidade e aos conceitos sobre as pessoas com deficiência.

Em seu estudo, Calleja (2013) diz que entrevistou uma mulher com deficiência intelectual e, mesmo com muitas dificuldades e obstáculos, conseguiu entrar no mercado de trabalho, sendo capaz de tomar decisões sobre sua vida e de socializar, além de ter uma vida independente com amigos e o apoio familiar.

Segundo Pedroso e Shinohara (2010), em seu estudo sobre deficientes intelectuais, um dos problemas que emergem na inclusão destes no mercado de trabalho está relacionado às empresas que não acreditam na capacidade e no potencial dessas pessoas. Além disso, seus responsáveis têm uma atitude protetora em relação à inserção de seus filhos com deficiência no mercado de trabalho, limitando-os a lugares e instituições que visam à sua proteção. Outro problema apontado pelos autores é que a família interdita os filhos com deficiência e os benefícios que o governo oferece são adicionados à renda familiar; entretanto, quando a pessoa com deficiência se insere no mercado de trabalho, esse benefício para de ser pago pelo governo.

Hansel (2009) descreve sobre a importância das pessoas com deficiência em assumir um espaço no mercado de trabalho que respeite suas limitações e valoriza as habilidades de cada funcionário dentro da empresa. O autor ainda diz que a inclusão de pessoas com deficiência se traduz em uma mudança de vida e ainda em obter reconhecimento social fazendo parte do mercado de trabalho. Em todas as empresas pesquisadas, segundo Hansel (2009), foi obtido um resultado positivo na inserção das pessoas com deficiência, pois evidenciou a melhora nas relações internas de trabalho com colegas e gestores, além de extinguir o preconceito e discriminação.

De acordo com Martinez e França (2009), existem outros autores que relatam impactos positivos com a inserção de PCD em empresas, favorecendo a imagem positiva perante clientes e fornecedores, além de auxiliar os funcionários quanto à convivência em grupo e vencer as diferenças de valores e culturas e ainda melhorar a estratégia de *marketing*.

1.5 Aspectos metodológicos

O estudo foi desenvolvido por uma abordagem qualitativa, definida por Martins (2010) como sendo diversas técnicas que descrevem qualquer termo relacionado com o entendimento e não com a frequência de ocorrência das variáveis de determinado fenômeno. Na abordagem qualitativa, o pesquisador precisa saber que, além de observar, também é observado, o que pode apresentar influência nos indivíduos da pesquisa (MARTINS, 2010).

Quanto aos procedimentos, primeiramente foi realizada uma pesquisa bibliográfica, que consiste, de acordo com Lakatos e Marconi (2001, p. 183), “em colocar o pesquisador em contato com tudo que já foi pesquisado sobre o assunto”. Após, realizou-se um estudo de caso para proporcionar um melhor entendimento sobre eventos reais.

O estudo de caso foi realizado em uma Instituição de Ensino Superior particular do interior do Estado de São Paulo. Essa instituição possui 35 pessoas com deficiência em seu quadro de funcionários e estes ocupam diversos cargos.

A coleta de dados foi realizada por meio de questionários assistidos. A construção do questionário assistido foi baseado em outros trabalhos semelhantes, como Maia (2008), Silva (2008) e Souza-Silva, Diegues e Carvalho (2012). Os questionários apresentam questões abertas, sendo um para pessoas com deficiência (Apêndice A), outro para funcionários sem deficiência (Apêndice B) e, ainda, um terceiro para o responsável pela gestão de pessoas na IES em questão (Apêndice C). Foi utilizado também um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para todos que concordassem em participar do estudo e a assinatura do reitor da Instituição, concordando e autorizando a pesquisa, também foi aprovado o desenvolvimento da pesquisa pelo Conselho de Ética do Centro Universitário de Araraquara – UNIARA.

A interpretação dos resultados, segundo Lakatos e Marconi (2001, p. 231), é a parte mais importante do estudo, no qual são descritos os resultados.

A análise e interpretação dos dados foram realizadas por meio de tabulação através da visão do pesquisador e da análise das respostas dos questionários. Quanto à apresentação dos resultados, foi realizada uma comparação dos resultados obtidos com os encontrados na revisão da literatura.

1.6 Estrutura do trabalho

O trabalho está estruturado da seguinte forma:

- Na seção 1, descreveu-se o contexto e o problema de pesquisa, a questão da pesquisa, proposições, seus objetivos, justificativas, os aspectos metodológicos e a estrutura do trabalho;
- Na seção 2, inicia-se a revisão de literatura sobre pessoas com deficiência, citando conceitos e classificação das deficiências;
- A seção 3, também de revisão de literatura, envolve as mudanças, tanto no âmbito da gestão de pessoas como estruturais e inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Ainda nessa seção são descritos o mercado de trabalho, a globalização e as exigências do mercado de trabalho relacionadas às habilidades e à competência dos funcionários;
- A seção 4 detalha a metodologia de pesquisa, realizada por meio de revisão bibliográfica, com pesquisas em artigos científicos, livros, dissertações e teses e escolheu-se para estudo uma Instituição de Ensino Superior particular localizada no interior do Estado de São Paulo. Essa escolha se deve ao fato de a empresa possuir em seu quadro de funcionários 35 pessoas com deficiência e esse número estar acima da cota exigida por lei.
- A seção 5 corresponde ao estudo de caso, no qual estão dispostas as características do Instituto de Ensino Superior particular deste estudo; a interpretação dos dados; os resultados encontrados no estudo; a discussão com relação aos resultados obtidos com os encontrados na literatura;
- Na seção 6, após uma visão global do estudo, foram descritos os dados importantes levantados, além de sugestão para futuros estudos, com o objetivo de complementar e enriquecer o trabalho sobre o tema.

2 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Na seção 2 serão descritos vários conceitos de PCDs, mostrando a diversidade e características de cada deficiência.

2.1 Conceito

Durante a história da humanidade, a definição de deficiência mudou muito, entretanto, algo fundamental em se destacar é como a deficiência é vista e como ocorre a inclusão da pessoa com deficiência na realidade social (ARAÚJO; FERRAZ, 2010).

Para Piovesan (2010 apud ARAÚJO; FERRAZ, 2010), destacam-se quatro fases relacionadas aos direitos humanos de pessoas com deficiência, sendo que, na primeira, a pessoa com deficiência é considerada impura e castigada por deuses, inclusive existem referências de crianças que são abandonadas por apresentarem algum tipo de deficiência. Na segunda fase, sobressai-se a invisibilidade da pessoa com deficiência em que estas são excluídas das demais pessoas como, por exemplo, o relato descrito na Bíblia em relação aos leprosos. A terceira fase é a que mais se caracteriza com o vivenciado no Brasil, ou seja, o assistencialismo, explicado pelo desenvolvimento da medicina e de tentar desenvolver a cura para qualquer limitação que possa existir, ou seja, a pessoa deficiente é considerada como enferma e precisa de auxílio da sociedade enquanto não houver cura para sua condição. Por último, a quarta fase está relacionada à inclusão em toda esfera social.

O conceito de deficiência, segundo o artigo 2º do Estatuto da Pessoa com Deficiência (2013, p. 3) e o artigo 1º (BRASIL, 2007) é:

[...] são aquelas 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.

A definição de pessoas com deficiência é dada por Bechtold e Weiss (2005, p. 2), como sendo:

[...] aquele que apresenta em caráter temporário ou permanente, significativas diferenças físicas, sensoriais ou intelectuais, decorrente de fatores inatos ou adquiridos, que acarretam dificuldades em sua interação com o meio social, necessitando por isso, de recursos especializados para desenvolver seu potencial e superar ou minimizar suas dificuldades.

Carvalho-Freitas e Marques (2009) descrevem que a deficiência era vista na Idade Média como um castigo, resultado de ações realizadas pela pessoa ou seus pais e, para contornar essa situação, era uma forma de desenvolver bondade, inspirando o auxílio ao próximo.

As pessoas com deficiência, na visão de Bordignon (2010), eram vistas, ao longo do tempo, como aleijadas, retardadas, excepcionais, porém, atualmente as pessoas que possuem algum tipo de deficiência são chamadas de pessoas com deficiência. Portanto, esse termo é considerado mais adequado.

Para Paul et al. (2012), o termo pessoa com deficiência evoluiu com o passar dos anos e Fávero (2004) lembra que ele não é negativo, inclusive cita que a deficiência não deve ser vista como imperfeita, pois mesmo a pessoa sem deficiência também não é perfeita.

Ainda, em se tratando do conceito de deficiência, na visão de Chateau et al. (2012), é vista como qualquer perda ou anormalidade que ocorra em relação a função psicológica, fisiológica ou anatômica do indivíduo.

Para Lara (2013), em seu estudo, ficou evidente que os homens apresentam, em relação às mulheres, maior deficiência auditiva (1%) e mental/intelectual (8%). Em relação às mulheres, estas apresentam maior número, em comparação aos homens em deficiência motora (24,9%), visual (16,6%) e múltipla (14,6%). Esse número é resultado a partir da diferença entre os tipos de deficiência e pessoas com deficiência.

Chateau et al. (2012) explica que há diferenças entre os conceitos deficiência, incapacidade e desvantagem, definindo deficiência como qualquer perda ou anormalidade existente, tanto na função psicológica como fisiológica ou anatômica. Em relação ao conceito de incapacidade, esta resulta na redução ou na falta da capacidade em realizar uma atividade, seguindo os limites considerados normais do homem.

Ainda em relação aos conceitos de deficiência, incapacidade e desvantagem, Amiralian et al. (2000) os definem como:

- deficiência: o indivíduo sofre uma perda ou algo anormal na estrutura ou na função psicológica, fisiológica ou anatômica que pode ser, em relação ao tempo, temporário ou permanente;
- incapacidade: limitação para realizar uma atividade considerada normal para o ser humano;

- desvantagem: devido à deficiência ou à incapacidade do indivíduo, esses problemas impedem o desenvolvimento de atividades relacionadas à idade, sexo, fatores sociais e culturais.

Souza-Silva; Diegues e Carvalho (2012) dizem que a pessoa com deficiência possui certa desvantagem em relação às demais, principalmente associada ao preconceito e à falta de conhecimento do seu potencial para contribuir com a sociedade.

De acordo com Amiralian et al. (2000), o Quadro 1 descreve, de forma detalhada, a diferença entre os conceitos de deficiência, incapacidade e desvantagem.

Quadro 1 - Diferenças existentes entre os conceitos de deficiência, incapacidade e desvantagem

Deficiência	Incapacidade	Desvantagem
Da linguagem Da audição (sensorial) Da visão	De falar De ouvir (de comunicação) De ver	Na orientação
Musculoesquelética (física) De órgãos (orgânica)	De andar (de locomoção) De assegurar a subsistência no lar De realizar a higiene pessoal De se vestir De se alimentar	Na independência física Na mobilidade Nas atividades da vida diária
Intelectual (mental) Psicológica	De aprender De perceber De memorizar De relacionar-se De ter consciência	Na capacidade ocupacional Na integração social

Fonte: Amiralian et al. (2000, p. 98).

Chateau et al. (2012) dizem que, avaliando, ao longo do tempo, observa-se uma diversidade de termos utilizados para a pessoa com deficiência, termos como: inválidos, incapacitados, defeituosos excepcionais, entre outros. Esses termos, segundo as autoras, eram considerados adequados e corretos devido aos valores e conceitos que existiam na sociedade de cada época vivida da história; entretanto, atualmente, foram, com o decorrer dos anos, sendo substituídos por outros.

2.2 Diversidade das deficiências

Krumenauer e Bassan (2011) enfatizam que as deficiências não são iguais e podem apresentar diversas características. Quando é utilizado o termo, como pessoa com deficiência,

de modo geral, é relacionado às pessoas com deficiência física, porém, existem outros tipos de deficiência.

De acordo com o Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, a pessoa com deficiência pode pertencer a cinco categorias:

- Deficiência física: é definida como sendo uma alteração que pode ser tanto total ou parcial de uma ou mais partes do corpo humano e que altera a função física e causa: paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou falta de algum membro, paralisia cerebral, nanismo, deformidade congênita ou adquirida de membros com exceção de deformidades estéticas e aquelas em não há prejuízo nas funções desenvolvidas pelo indivíduo;
- Deficiência auditiva: pode se apresentar como perda de ambos os lados, parcial ou total da audição que vai de 41 decibéis (dB) ou mais;
- Deficiência visual: considerada cegueira com acuidade visual no melhor olho, sendo igual ou menor que 0,05; baixa visão com acuidade visual estabelecida entre 0,3 e 0,05 no melhor olho e; situações em que se somando o campo visual em ambos os olhos obtêm-se uma medida igual ou menor que 60°;
- Deficiência mental: definida como o funcionamento intelectual abaixo da média, geralmente apresenta-se antes dos dezoito anos de idade e está associada às limitações de comunicação, cuidado pessoal, habilidade social, entre outras;
- Deficiência múltipla: é a associação de duas ou mais deficiências.

2.2.1 Deficiências físicas

A deficiência física, em diversos momentos da história, foi considerada negativa. A pessoa com deficiência era vista como incapaz de exercer alguma atividade ou ser produtiva para a sociedade (GARBE, 2012).

Segundo Resende e Gouveia (2011), existe um número cada vez maior de pessoas que possuem deficiência física e que lutam para garantir uma qualidade de vida melhor para si. Ainda assim, são vistas com muito preconceito e tabus, principalmente em como conseguir e obter independência e ser considerada produtiva.

O *Canadian Labour Congress* (2008) cita que ninguém pode ter certeza de que nunca vai experimentar uma limitação ao longo da vida, sendo que as taxas de incapacidade

umentam com a idade, devido aos riscos de saúde, além de lesões ou exposições as condições inadequadas.

Segundo Teixeira (2010), a deficiência física possui vários conceitos. É classificada, em relação à sua natureza, em distúrbios ortopédicos, que são aqueles relacionados aos problemas nos músculos, ossos e articulações e distúrbios neurológicos, como problemas quanto à deterioração ou à lesão causada no sistema nervoso do indivíduo.

Além disso, o mesmo autor ressalta que a deficiência física ainda pode ser dividida em congênita ou adquirida; aguda ou crônica, permanente ou temporária e; progressiva ou não progressiva.

Existem diversas causas que levam às deficiências e, para Matheus e Schliemann (2006), essas causas podem ser divididas em pré-natais - como doenças infectocontagiosas, a mãe utilizando drogas; perinatais - como o uso de fórceps no parto e pós-natais - como traumas, incompatibilidade de Rh, entre outros. Também podem ser congênitas ou adquiridas e temporárias ou permanentes.

Ainda Matheus e Schliemann (2006) ressaltam a diferença no tipo de deficiência física e motora, sendo a deficiência física explicada como uma alteração aparente, como a deformação ou ausência de um membro; enquanto a deficiência motora está relacionada ao prejuízo da função, como, por exemplo, as paralisias e estas são, geralmente, evidentes no nascimento e provavelmente causadas por falta de oxigenação cerebral da criança durante a gestação ou no momento do parto.

Em relação às deficiências físicas, os mesmos autores dizem que são adquiridas principalmente em traumas em que ocorre perda de membros ou movimento destes.

Para Gignac e Cott (1998 apud RESENDE; GOUVEIA, 2011), a deficiência física se apresenta em diversos domínios, entre eles, os autores relacionam: cuidados da vida pessoa: como dificuldades em comer, tomar banho e vestir-se; tarefas domésticas: esse domínio inclui dificuldades em limpar casa e preparar refeições; mobilidade em casa: esse item está inserido na dificuldade em andar sozinho pela casa, subir e descer obstáculos e levantar-se; mobilidade na comunidade: como andar pela cidade, utilizar-se de transporte público como ônibus e metrô e entrar e sair do carro; atividades prazerosas: nessas atividades estão incluídas atividades de lazer, passatempo, socialização com outras pessoas e viajar; cuidar de outras pessoas: como parentes; ter um emprego.

Na visão de Pereira, Del Prette e Del Prette (2008), o trabalho tem um significado muito importante à pessoa com deficiência física, pois, além de obter valor social e pessoal, é necessário que haja mudanças no ambiente de trabalho para atender às suas necessidades. É,

também, primordial existirem programas de treinamento na área da educação e nas empresas, pois elas englobam aspectos relacionados ao relacionamento interpessoal no ambiente laboral.

2.2.2 Deficiência auditiva

De acordo com Francelin; Motti e Morita (2010), a deficiência auditiva é considerada uma das principais deficiências físicas, pois acomete o indivíduo em qualquer momento da vida e desencadeia limitações na elaboração de suas atividades.

Parafrazeando a deficiência auditiva, Mondelli e Lopes (2009) dizem que, independentemente do grau de deficiência auditiva que o indivíduo possui, afeta principalmente a qualidade de vida e, quando a deficiência é adquirida, a fase adulta.

Roeser & Downs; Martinez (2000 apud REDONDO; CARVALHO, 2000) descrevem a classificação dos limiares de audição, conforme visto na tabela 1 a seguir.

Tabela 1 - Classificação dos limiares de audição.

Classificação dos limiares de audição	
Audição normal	0 a 15 dB
Deficiência auditiva suave	16 a 25 dB
Deficiência auditiva leve	26 a 40 dB
Deficiência auditiva moderada	41 a 55 dB
Deficiência auditiva moderadamente severa	56 a 70 dB
Deficiência auditiva severa	71 a 90 dB
Deficiência auditiva profunda	Acima de 91 dB

Fonte: Redondo; Carvalho (2000, p. 11).

Na visão de Cruz et al. (2009), a deficiência auditiva é a que mais traz problemas quando se considera o convívio social do indivíduo e, ainda, atinge o desenvolvimento da fala, comunicação interpessoal e aprendizagem, podendo acarretar em obstáculos no desenvolvimento escolar e, conseqüentemente, profissional quando adulto.

Mondelli e Lopes (2009) explicam que estudos comprovam que a deficiência auditiva em adultos se inicia aproximadamente aos 30 anos de idade e aumenta com o passar do tempo. Os homens são mais afetados quando comparados às mulheres. No indivíduo adulto, ela causa problemas psicossociais, como: baixa autoestima, depressão, irritabilidade e problemas com a qualidade de vida desses indivíduos.

Redondo e Carvalho (2000) enfatizam que, às vezes, não é possível diagnosticar a causa da perda auditiva. Isso pode ocorrer de várias maneiras como gestações e partos com histórico complicado, doenças maternas no período próximo ao nascimento da criança e, aproximadamente 50% dos casos, a origem da deficiência é de causa desconhecida. Os autores citam que a causa, quando se consegue descobrir tem sua origem em doenças hereditárias, rubéola materna e meningite.

É importante, na visão de Redondo e Carvalho (2000), o conhecimento da história de cada indivíduo desde o momento da surdez até o seu histórico, como grau de deficiência, o tipo de atendimento recebido e o envolvimento com a família.

No estudo realizado por Francelin; Motti e Morita (2010), com relação ao trabalho, quatro pessoas apresentaram deficiência adquirida e, após a deficiência, uma se aposentou, dois demitiram-se e um entrou com auxílio doença e, por fim, dois mudaram de profissão.

Para Méda (1998 apud FRANCELIN; MOTTI; MORITA, 2010), a pessoa adulta com deficiência auditiva adquirida tem, na relação interpessoal dentro do trabalho, o período mais afetado de sua vida. Isso se explica devido à dificuldade na linguagem, tornando a comunicação um obstáculo no seu convívio laboral, além de afetá-lo socialmente.

As próprias empresas que abrem caminho para a contratação de pessoas com deficiência auditiva, em algum momento, segundo Redondo e Carvalho (2000), questionam a potencialidade destes, sobressaindo principalmente as dificuldades de comunicação e acabam deixando de valorizar o funcionário e a sua habilidade. Ainda para os autores, a preocupação com a dificuldade em comunicação não é de extrema importância, isso porque, com o convívio e a interação interpessoal entre os trabalhadores e gestores, a comunicação se torna mais fácil de ser compreendida.

2.2.3 Deficiência visual

A deficiência visual, segundo Silva (2007), pode ser aquela que está presente desde o nascimento ou adquirida durante um momento da vida. O indivíduo que já nasce com deficiência visual se desenvolve e encontra obstáculos naturais dentro da sua condição; entretanto, para aqueles indivíduos que adquirem alguma deficiência visual no decorrer dos anos enfrentam obstáculos com a perda de visão e tem dificuldades em enfrentar o processo de adaptação a sua condição.

Para Sá; Campos e Silva (2007), a cegueira é uma alteração grave ou total da visão que impede o indivíduo de perceber cor, tamanho, distância, forma, posição ou movimento. O

indivíduo pode nascer cego (cegueira congênita) ou possuir cegueira adquirida devido a acidentes ou a causas orgânicas.

De acordo com Rodrigues (2006), pode-se visualizar a classificação da cegueira e visão subnormal, conforme a tabela 2.

Tabela 2 - Categorias da visão e grau de deficiência.

Categoria da visão	Grau de deficiência	Acuidade visual
Visão normal	Nulo	0,8 ou superior
	Ligeira	Menor de 0,8
Ambliopia	Moderado	Menor de 0,3
	Grave	Menor de 0,12
Cegueira	Profunda	Menor de 0,05
	Quase total	Menor de 0,02
	Total	Ausência de percepção de luz

Fonte: Rodrigues (2006, p. 7).

Rodrigues (2006) cita ainda que mais de 82% dos indivíduos que possuem deficiência visual têm mais de 50 anos e, em relação ao gênero, o autor indica que as mulheres possuem maior probabilidade de terem problemas visuais.

2.2.4 Deficiência mental / deficiência intelectual

Segundo Moraes; Magna e Marques-de-Faria (2006), a deficiência mental atinge aproximadamente 2 a 3% da população. No Brasil, o percentual de 1,6% é considerado subestimado.

De acordo com Pedroso e Shinohara (2010), durante o século XX e XXI, a deficiência mental/deficiência intelectual diziam respeito ao comprometimento de habilidades cognitivas, linguagem, motora e social e ocorriam anteriormente aos 18 anos de idade.

Os mesmos autores citam que o Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, em seu 5º. artigo descreve a respeito dos critérios diagnósticos da deficiência, nos quais são relacionadas as duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: a comunicação, os cuidados pessoais, as habilidades sociais, habilidades acadêmicas, entre outras.

Para Paulino (2009), a abordagem para um diagnóstico correto de deficiência mental deve ser realizada por meio de avaliações neurológicas, psiquiátricas, sociais e clínicas. As causas da deficiência mental vão desde a concepção até o final da adolescência e

compreendem, segundo Heraldo Filho (2009 apud PAULINO, 2009), as causas evidenciadas no Quadro 2 a seguir.

Quadro 2 – Causas e fatores de risco que podem causar deficiências

Causas	Fatores de risco
Pré-natais	<ul style="list-style-type: none"> - desnutrição materna - má assistência à gestante - doenças infecciosas maternas - fatores tóxicos - fatores genéticos
Peri-natais	<ul style="list-style-type: none"> - má assistência ao parto e traumas no parto - hipóxia ou anóxia - prematuridade e baixo peso - icterícia grave no recém-nascido
Pós-natais	<ul style="list-style-type: none"> - desnutrição - desidratação grave - infecções - intoxicação exógena - acidentes - infestações

Fonte: Heraldo Filho (2009 apud PAULINO, 2009).

Carvalho e Maciel (2003) dizem que a deficiência mental é muito ampla e envolve vários grupos de fatores etiológicos, como biomédicos, comportamentais, sociais e educacionais e para o diagnóstico é necessário identificar limitações intelectuais e adaptativas do indivíduo.

Ainda segundo os autores, o *American Association on Mental Retardation* (AAMR) explica a deficiência mental em cinco parâmetros, entre eles, estão:

- habilidades intelectuais: são avaliadas por meio de testes de inteligência;
- comportamento adaptativo: nesse parâmetro, estão relacionadas habilidades de linguagem, leitura e escrita; as habilidades sociais como autoestima, responsabilidade; habilidades práticas que se referem às habilidades de alimentar-se, arrumar a cama, atender ao telefone;
- participação, intenção, papéis sociais: este parâmetro corresponde à participação do indivíduo na comunidade;

- saúde: as condições tanto física como mental de um indivíduo pode facilitar ou dificultar a execução de atividades. Nesta etapa, é importante incluir fatores etiológicos e de saúde física e mental;
- contextos: estes se referem às condições em que o indivíduo vive, o seu ambiente, considerando família, vizinhos, amigos e sociedade.

2.2.5 Deficiência múltipla

Para Prestes (2011), a deficiência múltipla é definida como duas ou mais deficiências que podem ser: deficiência intelectual associada à deficiência física; deficiência auditiva associada a intelectual e física; deficiência visual associada à paralisia cerebral.

Para Carvalho (2006 apud SANTANA, 2014), a classificação da deficiência múltipla é fornecida por meio de diversas dimensões:

- física psíquica: que associa a deficiência física à intelectual e a deficiência física a transtornos mentais;
- sensorial e psíquica: que corresponde a deficiência auditiva associada a intelectual; a deficiência visual associada a intelectual; a deficiência auditiva associada a transtornos mentais e; a perda visual a transtorno mental;
- sensorial e física: que associa a deficiência auditiva a física; a deficiência visual à deficiência física;
- física; psíquica e sensorial: deficiência física é associada à deficiência visual e intelectual; a deficiência física é associada à deficiência auditiva e intelectual e; a deficiência física é associada à deficiência auditiva e visual.

Segundo Prestes (2011), o indivíduo que apresenta deficiência múltipla possui comprometimento em seu desenvolvimento global. A autora ainda explica que, dentre as causas da deficiência múltipla, estão inseridas a hipóxia, sarampo, traumas, hidrocefalia e microcefalia, fator Rh, prematuridade, sífilis congênita, casamentos consanguíneos, entre outros.

Maciel (2000) explica que, dependendo da deficiência, causa diversos comportamentos e reações distintas por parte das pessoas sem deficiência. As deficiências físicas causam maior receio por ser uma deficiência evidente. Todavia, a deficiência mental e a deficiência auditiva não são percebidas de imediato, porém causam maior estresse quando se tem consciência delas.

De acordo com Ramalho Cristina e Souza Resende (2006), é imprescindível que toda pessoa tenha, no mínimo, conhecimento básico em informática, pois é essencial para ocupar a maioria dos cargos oferecidos, mesmo em uma empresa de pequeno porte. Entretanto, é difícil encontrar um curso que ofereça condições e máquinas adequadas para atender a cada deficiente, pois há a necessidade de máquinas e materiais adaptados para as pessoas com deficiência, além de profissionais capacitados para atendê-los.

Os mesmos autores finalizam seu estudo destacando que, mesmo com uma pequena parcela de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, estes também contribuem de forma positiva na geração de riquezas para o país, inclusive salientam a necessidade de ações e estímulos que gerem uma educação e profissionalização para essas pessoas, pois elas podem contribuir de diversas formas, mas, diante disso, há uma discussão sobre a sua capacidade e mérito frente aos objetivos da empresa (VASCONCELOS, 2010).

A partir da Lei Federal nº 8.213/91, regulamentado pelo artigo 36 do Decreto Federal nº 3.298/99, as empresas possuem uma quota de vagas para as pessoas com deficiência e, para Lara (2013), o acesso ao emprego possibilita que a pessoa com deficiência seja responsável por seu sustento e faça parte da sociedade, servindo como uma quebra de estigma imposta pela sociedade.

De acordo com a pesquisa realizada na IES, as deficiências que serão estudadas e que se apresentam na IES são: deficiência física, visual e auditiva que serão explicitadas no decorrer do estudo.

3 GESTÃO DE PESSOAS

Nesta seção, serão discutidas as mudanças estruturais e organizacionais ocorridas na gestão de pessoas com o intuito da inclusão de PCDs no mercado de trabalho, o relacionamento interpessoal e laboral entre PCDs e não PCDs, além de ter uma visão sobre o mercado de trabalho e a globalização.

3.1 Mudanças estruturais e organizacionais ocorridas na gestão de pessoas

Almeida e Santos (2008) dizem que a gestão de pessoas é de fundamental importância na administração de uma empresa. As políticas referentes aos recursos humanos repercutem na qualidade dos serviços, o que gera a satisfação e a motivação dos funcionários.

A gestão de pessoas atualmente valoriza os trabalhadores, sendo considerados como colaboradores e não meros fatores de produção e custo de uma empresa. Ainda de acordo com Almeida e Santos (2008), os gestores se deparam com dificuldades de estratégias administrativas, isso porque as equipes de trabalho não acreditam que possam melhorar as condições de trabalho, causando, conseqüentemente, certa desmotivação por parte dos trabalhadores da empresa. Existe ainda a insatisfação dos funcionários, gerando problemas em relação ao comprometimento do trabalho em equipe, da rotatividade dos funcionários, principalmente aqueles com cargos mais elevados, trazendo insegurança e o não comprometimento do trabalho.

Araújo e Silva (2011) constatam que o termo administração de recursos humanos não abrange os avanços tecnológicos e científicos, assim, por estar relacionado às pessoas, é imprescindível que os gestores acompanhem, qualifiquem-se e qualifiquem seus funcionários para garantir presença no mercado atual, como gestão de pessoa.

De acordo com Araújo e Silva (2011, p. 6):

Não se pode esquecer que a mão de obra são os seres humanos, e não simplesmente objetos de mais valia (excedentes). São as pessoas que fazem a instituição desenvolver-se. Os seres humanos são os fatores dinamizadores e impulsionadores da organização, sendo assim, deve ser sempre tratados com respeito, afeto, tolerância, solidariedade, valorizando-se e formando-se um profissional humano, e não apenas técnico.

Os mesmos autores também comentam que existem muitos obstáculos das partes envolvidas e, para assegurar resultados positivos, é importante que haja comunicação entre

todos, além da rápida percepção da existência de problemas para garantir uma agilidade em buscar resolutividade para os problemas que surgirem e isso passa a ser mais um objetivo do gestor.

Helal, Piedade e Dias (2008) dizem que o trabalho existe desde a primeira organização humana, que tinha como finalidade a sobrevivência e segurança das pessoas. Atualmente, a necessidade de mudanças na produção de mercadorias ficou evidente, principalmente quando o consumidor adotou uma postura mais exigente e buscou qualidade dos produtos oferecidos.

Para Penatti, Zago e Quelhas (2006), tanto a empresa como seus funcionários precisam ter o mesmo objetivo para juntos seguirem e trilharem o mesmo caminho e, para que isso ocorra, é necessário que estes sejam respeitados e valorizados em seu ambiente de trabalho, favorecendo, tanto o trabalhador como a empresa em seu crescimento e desenvolvimento.

Diante disso, Penatti, Zago e Quelhas (2006), dizem que, utilizando essa nova visão em relação ao trabalho, é possível observar a parceria estabelecida entre trabalho e empresa, na qual os trabalhadores são percebidos em sua dedicação e esforço e se sentem pertencerem a uma parte de um todo, vindo a gerar benefícios para ele próprio e para o desenvolvimento da empresa.

Falco e Silva Castanheira (2012) afirmam que o crescimento e desenvolvimento tecnológico das empresas buscam profissionais que desempenhem sua função ou cargo e contribuam para ampliar valores e espírito de equipe.

Segundo os autores, um dos maiores desafios dos gestores é administrar os negócios com uma visão maior do que só resultados e lucros. O desafio está em conseguir realizar mudanças que repercutam não só nos setores de trabalho e nas atividades desempenhadas, mas também na gestão que valoriza os funcionários.

Para Lana e Ferreira (2007), um dos problemas encontrados na gestão de pessoas anteriormente é a relação inexistente dos gerentes ligados ao desenvolvimento de sua equipe de trabalho. Além disso, os funcionários não tinham iniciativa em buscar seu aperfeiçoamento e desenvolvimento dentro da própria empresa.

Entretanto, para os autores, atualmente, essa visão sofreu transformações, principalmente quanto ao que se refere à mudança dos funcionários da empresa e da visão de que não são somente um recurso produtivo, mas parte de funcionários que auxiliam no crescimento e desenvolvimento da empresa no mercado. Os funcionários são primordiais para manter a competitividade.

Munhê (2009) cita que as principais transformações na gestão de pessoas, desde os anos 1990 e da primeira década de 2000, foram passar do perfil obediente para um perfil mais

autônomo e empreendedor. O foco da gestão de pessoas está em se fundamentar na busca do conhecimento e as empresas contam com funcionários no seu quadro que possuem características, como: pensar, criar e que ter flexibilidade nas relações interpessoais.

A era da industrialização clássica e neoclássica e, atualmente, a era da informação apresentam abordagens singulares em como lidar com pessoas dentro das empresas. Isso inclui também que a área de gestão de pessoas é uma das que mais se transformam (COSTA; COUTINHO, 2007).

Mattos (2002) explica que, para se sobreviver no mercado atual, é imprescindível que haja mudanças e inovações para conseguir competir no mercado. As empresas estão voltadas às mudanças estruturais no que concerne ao modelo organizacional, à gerência e as pessoas que trabalham nelas. Essas mudanças ocorrem principalmente pelas exigências e competitividade em ganhar e permanecerem no mercado.

Na visão de Muniz e Tadeucci (2009), toda empresa precisa estabelecer e seguir normas e regras, não se esquecendo de que as pessoas fazem parte de sua estrutura, bem como exerce certa influência sobre esses indivíduos.

O interesse sobre mudança organizacional, segundo as autoras, é em consequência da complexidade do ambiente e das mudanças externas que ocorrem no mundo de hoje e que fazem parte do dia a dia da empresa. Explicam que, quanto mais cedo houver mudanças em sua estrutura e organização, maiores as chances em obter sucesso no mercado.

Mattos (2002) cita que as mudanças organizacionais implicam em novas ideias e ações que visam a um melhor resultado e, entre essa reestruturação, estão incluídas a reestruturação do processo de negócio, a gestão pela qualidade total, a redução de custo, o foco no cliente, as equipes auto-gerenciadas, entre outras.

Um fato imprescindível que Mattos (2002) explica é que, se a empresa não realizar mudanças estruturais, mudanças organizacionais e comportamentais, ela poderá sofrer dificuldades e problemas relacionados às atitudes, cooperação e participação dos colaboradores que a compõem.

3.2 Mudanças quanto à inclusão de Pessoas Com Deficiência (PCD)

Ramalho Cristina e Sousa Rezende (2006) dizem que no Brasil há aproximadamente 16 milhões de pessoas com deficiência e destas, apenas 180 mil estão inseridas no mercado de trabalho. Esse número, segundo os autores, é devido à falta de treinamento e de qualificação.

Para Vasconcelos (2010), o sistema de cotas no Brasil não consegue asseverar o emprego da pessoa com deficiência, pois o número é significativamente menor do que as pessoas com deficiência que estão na faixa etária produtiva para o mercado de trabalho.

Na visão de Francelin; Motti e Morita (2010, p. 189):

[...] ao perder a colocação no mercado de trabalho, a situação financeira da pessoa com deficiência é alterada, afetando a dinâmica familiar e gerando conflitos com familiares e conhecidos e dependência. A dificuldade de encontrar uma ocupação, qualquer que seja, além do serviço indesejado, renda insuficiente, autoestima afetada, sensação de incapacidade, acaba gerando frustração.

Nas palavras de Vasconcelos (2010 p. 42), “não é a existência de uma lesão ou da incapacidade que faz que uma pessoa seja deficiente, mas, sim, a forma como a sociedade possibilita meios para sua inclusão e para garantir o seu direito de estar no mundo”.

As empresas, segundo Motta Junior et al. (2012), estão sofrendo mudanças, porque, em 2011, cresceu o número de candidatos contratados por empresa com ensino superior completo e existem vagas abertas para pessoas capacitadas para ocupá-las, independentemente se possuem deficiência ou não.

Além da falta de qualificação profissional, segundo Souza-Silva; Diegues e Carvalho (2012), a competitividade, as escassas ofertas de emprego e o desconhecimento das empresas sobre as deficiências são fatores que prejudicam a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho.

As quotas de vagas, conforme o artigo 36 do Decreto Federal nº 3.298/99, são distribuídas de forma que as empresas que possuem até 200 empregados funcionários são obrigadas a ter 2% de pessoas com deficiência; de 201 a 500 empregados, 3%; de 501 a 1000 empregados, 4% e para mais de 1001 empregados, 5%.

Cardoso e Braga (2010) argumentam que as mudanças que estão ocorrendo com a inserção das pessoas com deficiência na sociedade e no mercado de trabalho trazem benefícios para elas, pois têm acesso e participam socialmente, tendo todos os recursos disponíveis, como serviços, equipamento, independente da necessidade que apresenta. O trabalho, segundo os autores, proporciona benefícios, como a melhoria da sua autoestima.

A empresa, querendo exercer sua responsabilidade social e uma postura considerada "politicamente correta", busca contratar pessoas com deficiência para serem inseridas em seu quadro de funcionários. Essa atitude vem gerando, além de grande interesse, certa preocupação, devido às mudanças de adequação do funcionário ao ambiente de trabalho ou à

demissão de funcionários sem deficiência para que a pessoa com deficiência ocupe sua vaga no setor (CARDOSO; BRAGA, 2010).

Araujo e Ferraz (2010) explicam que a pessoa com deficiência deve ter a oportunidade de ser observada e avaliada na sua capacidade em exercer uma atividade laboral, assim como quando se contrata uma pessoa que não tenha experiência prática em determinada função.

Patrocínio e Reis (2006) explicam que no Brasil muitas empresas têm aderido à experiência em contratar pessoas com deficiência como uma vivência nova. Em 2003, um estudo realizado pelos autores apontou que existe no país em torno de 26 milhões de trabalhadores formais ativos, 537 mil possuem algum tipo de deficiência e destes, apenas 2,05% estão inseridos no mercado de trabalho.

Nas palavras de Araujo e Ferraz (2010, p. 88), os avanços tecnológicos permitem que pessoas com deficiência exerçam atividades relacionadas às diversas áreas com apoio de sistemas informatizados.

A inclusão de pessoas com deficiência, segundo Motta Junior et al. (2012), é um processo lento, necessitando não só de adaptações no ambiente como mudanças no comportamento de todos que trabalham dentro da empresa.

Jones e Wass (2013), em seu estudo, explicam que é preciso ocorrer mudanças para garantir a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho e, para isso acontecer, é necessário haver características individuais, como melhorias na escolaridade, garantindo conhecimentos básicos que podem ser aprimorados futuramente e características relacionadas à oportunidade de emprego ocorrida por mudança estrutural e direito dos empregados com regime de trabalho mais flexível.

Na visão de Bechtold e Weiss (2005), algo importante para se considerar sobre a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho é conscientizar a sociedade de que existem cidadãos com algum tipo de deficiência e que buscam recursos que atendam às suas necessidades.

É imprescindível, segundo os mesmos autores, que, para a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, empresas, tanto públicas como privadas proporcionem espaços e oportunidades para mostrarem o seu potencial, podendo inclusive, ser um funcionário importante para o quadro da empresa.

Segundo Motta Junior et al. (2012), a acessibilidade da pessoa com deficiência é um fator importante para sua inserção dentro da empresa, o que, conseqüentemente, acarreta na conscientização dos funcionários por meio de treinamentos e ações que tenham o objetivo de

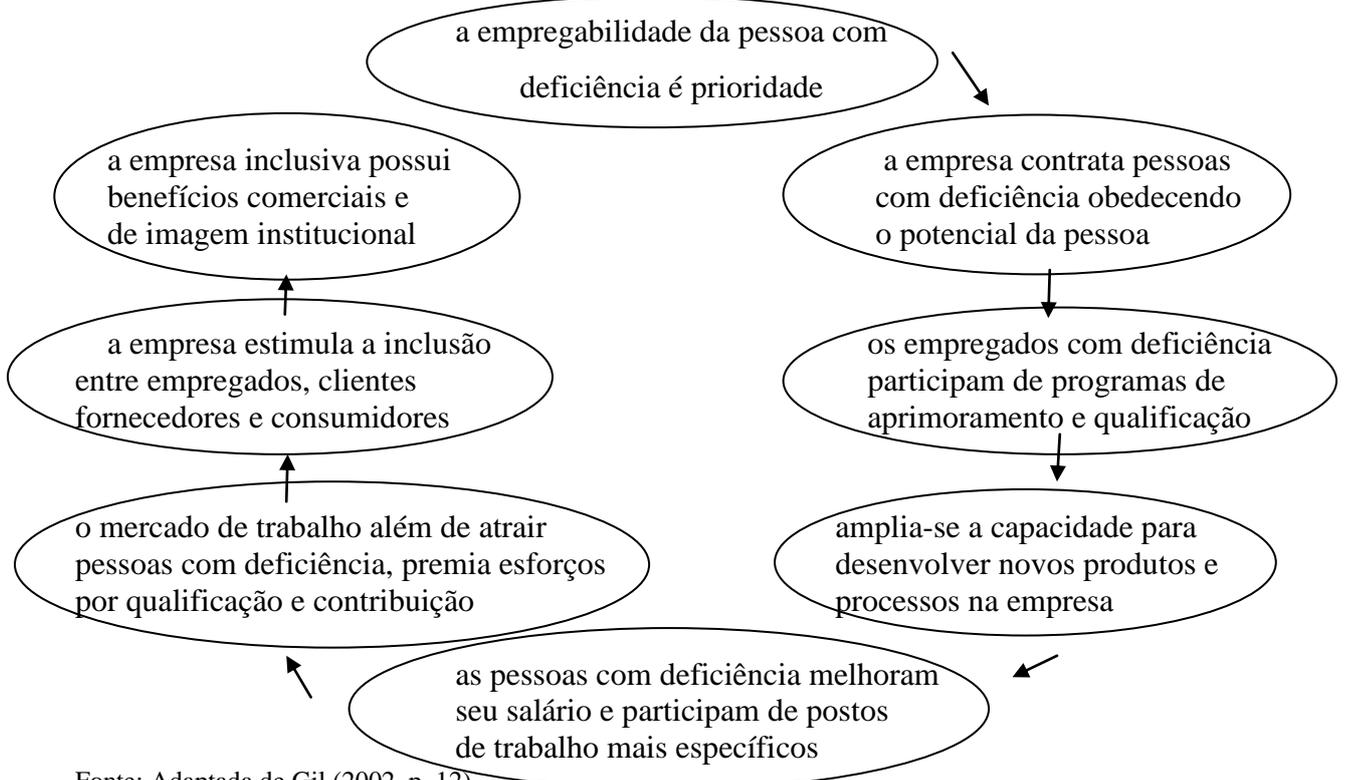
eliminar barreiras e promover a acessibilidade. Outro fator importante é a utilização de novas tecnologias como forma de inserir o trabalhador e auxiliá-lo nas relações interpessoais.

Na visão de Saia e Nunes (2012), muitas vezes, a inserção de pessoas com deficiência no mercado causa constrangimento, desenvolvendo o abandono do trabalho. Esse fato se deve principalmente ao preconceito de colegas de trabalho e superiores.

A luta pela inclusão da pessoa com deficiência, principalmente no mercado de trabalho é uma forma de garantir o direito de desenvolver-se, de comunicar-se com a sociedade em que se está inserido e com o mundo, é oferecer oportunidade de conhecer o novo, de testar limites e desenvolver potencialidades e habilidades produtivas. Em uma sociedade em que o valor do ser humano está pautado principalmente em sua capacidade produtiva é desumano impedir alguém que desenvolva esta capacidade e se sinta incluído (POLETTI, 2010, p. 7).

Em relação à inclusão e permanência da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, Francelin; Motti e Morita (2010) explicam que primeiramente a dificuldade maior é aquela relacionada à educação e ao treinamento profissional, o que colabora para que muitas permaneçam no mercado informal de trabalho. De acordo com Gil (2002), a inclusão das pessoas com deficiência pode ser descrita em um círculo, conforme demonstrado na figura 1.

Figura 1 – Etapas da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.



Fonte: Adaptada de Gil (2002, p. 12).

Araújo (2007), em sua investigação, destacou pontos positivos e negativos a respeito da contratação de pessoas com deficiência dentro da empresa. Os pontos positivos são que as empresas públicas contratam mais pessoas com deficiência quando comparadas às empresas privadas; muitas empresas preferem que a reação dos demais trabalhadores seja positiva na contratação de pessoas com deficiência, inclusive melhorando as relações interpessoais. Em relação aos pontos negativos, mesmo as empresas públicas contratando pessoas com deficiência, estes trabalham como estagiários ou como serviços terceirizados; a taxa de contratação de pessoas com deficiência na empresa ainda é pequena, sendo justificada pela falta de qualificação ou precariedade da escolaridade dos trabalhadores e a empresa contrata pessoas com deficiência para ser bem aceita perante o mercado atual, fazendo parte da responsabilidade social, porém, algumas pessoas com deficiência sofrem pressão cada vez maior para continuarem a exercer seus cargos e funções.

Na visão de Cardoso e Braga (2010), a vantagem do trabalho é em aumentar a autoestima da pessoa com deficiência e a dificuldade maior é quando necessita comunicar-se com outra pessoa (sem deficiência) e esta não compreendê-la, fazendo que se sinta incapaz.

3.3 Relacionamento interpessoal e laboral entre PCDs e sem deficiência dentro da empresa

Gil (2002) diz que é importante que a empresa forneça condições para que haja interação entre as pessoas com deficiência e os demais funcionários e clientes. Então, não diz respeito somente a contratar pessoas com deficiência, mas oferecer possibilidades que assegurem o desenvolvimento de suas habilidades para permanecer na empresa.

No Senac (2006), existe um programa chamado de Programa Deficiência & Competência que é dividido em: eliminar barreiras e construir pontes.

Eliminar barreiras é a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, no qual a finalidade é motivar as equipes de trabalho, informar e capacitar em desenvolver habilidades e conhecimento. Ainda sobre eliminar barreiras, esta é composta por **sensibilização**, cujo objetivo é proporcionar um comprometimento da equipe de trabalho com a procura das pessoas com deficiência e **mobilização**, que consiste na capacitação e no desenvolvimento de equipes. Além disso, também ocorre investimento em tecnologia e em infraestrutura. Necessita-se construir pontes, ou seja, redes de articulação e de parcerias que garantam a realização de ações, atendimentos, sustentabilidade e continuidade do programa.

Ainda no Senac (2006) existem outras ações que complementam a em:

Nível nacional

Nesse nível, estão inseridas as seguintes ações como:

- realizar teleconferência sobre pessoas com deficiência;
- utilizar intérprete de libras em todas as ações e programas;
- participar de cursos e eventos cujo tema está relacionado à educação e mercado de trabalho de pessoas com deficiência;
- disseminar conhecimentos e informações sobre inclusão de pessoas com deficiência.

Nível regional

As parcerias relacionadas às ações em nível regional são:

- elaborar e adquirir materiais didáticos como impressos e vídeos para pessoas com deficiência visual e auditiva;
- profissionais qualificados (em Braile ou Libras) para atender as pessoas com deficiência;
- capacitar todas as equipes de trabalho sobre pessoas com deficiência;
- fornecer consultoria para empresas na contratação e qualificação de pessoas com deficiência.

É imprescindível, segundo o Senac (2006), investir na capacitação de toda a equipe de trabalho em libras e braile para haver comunicação entre todos; realizar oficinas como forma de incluir as pessoas com deficiência aos demais funcionários e, em se tratando de infraestrutura, é importante haver adaptações no ambiente, com o objetivo de facilitar o acesso, como rampas, elevadores, adaptações em banheiros, lavabos, bebedouros, entre outros.

Essas são algumas das ações que o Senac (2006) tem desenvolvido para atender à demanda de pessoas com deficiência e, com isso, diminuir as barreiras existentes dentro da sociedade para pessoas com deficiência inseridas no mercado de trabalho.

Santos e Travelin (2011), em pesquisas realizadas em 2010, comprovaram que existe muita rotatividade de pessoas com deficiência, podendo chegar até 80%. A explicação para esse fato é o mau planejamento das empresas em ações de curto, médio e longo prazo para o desenvolvimento dessas pessoas. Citam que existem poucas empresas que se preocupam com a formação da pessoa com deficiência, o que dificulta a contratação por falta de conhecimento técnico ou profissional para exercerem o cargo.

Hansel (2009) enfatiza a necessidade de haver ações voltadas para o aprimoramento das pessoas com deficiência, preparando-as para a inserção destas no mercado de trabalho.

De acordo com Martinez e França (2009), a diversidade é observada em qualquer ambiente em que encontram pessoas com deficiência em relação ao padrão considerado normal e que surgem com mais frequência.

Segundo os mesmos autores, são expostos abaixo os impactos positivos e negativos, descritos sobre a visão de vários autores sobre a diversidade na convivência de pessoas normais e pessoas com deficiência, tendo-se:

Impactos positivos

- Golembiewski (1995): enfatiza que a empresa é favorecida com imagem positiva junto a clientes e fornecedores; há uma diminuição de conflitos dentro do grupo, aumenta a capacidade em transpor as diferenças entre os funcionários e ocorre uma revisão de valores e culturas;
- Cox (2001): proporciona a solução de problemas com visões diferentes do usual, aumenta a criatividade e a flexibilidade da empresa e melhora também as estratégias de *marketing*;
- Mendes (2004): afirma que aumenta tanto a flexibilidade como a criatividade dos funcionários e, conseqüentemente, acarreta em uma ampliação do mercado;
- Limongi-França (2004): destaca que a troca de conhecimento e valor entre as pessoas com deficiência e sem deficiência melhora a relação interpessoal; amadurecimento das diferenças existentes entre cada pessoa como um todo.

Impactos negativos

- Cox (2001): ressalta dificuldades em desempenhar as atividades devido à existência de conflitos e o não comprometimento do funcionário;
- Mendes (2004): tanto a rotatividade como o absenteísmo de funcionário são apontados pelo autor como aspecto negativo;
- Limongi-França (2004): pode existir no ambiente de trabalho indiferença e medo devido à presença de pessoas com deficiência dentro do grupo de trabalho, podendo desencadear situações que levam a um ambiente de trabalho cansativo.

Para Bahia e Schommer (2011), são necessárias diversas comoções para que haja a inserção de pessoas com deficiência dentro da empresa, inclusive destacam-se alguns atores sociais e seus papéis para a inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, entre eles, estão:

- Pessoas com deficiência e familiares: obter uma contribuição quanto à aprendizagem social e inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho; a participação desta dentro da sociedade e a busca de direitos e investimentos para sua qualificação profissional;
- Empresas da sociedade civil: preparar pessoas com deficiência para o mercado de trabalho; produzir e distribuir conteúdos que gerem conhecimento sobre o tema;
- Organismos multilaterais, como a Organização Internacional do Trabalho (OIT), órgão das Nações Unidas: produzir e difundir conhecimento sobre o tema para diversos países; conceito de declarações, programas e normas a respeito da inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho;
- Empresas: contratar pessoas com deficiência; investir na qualificação dessas pessoas, executar práticas que valorizem a diversidade;
- Instituições de ensino e formação profissional: promover práticas em todos os níveis de educação, capacitar a pessoa com deficiência em desenvolver todo o seu potencial e realizar pesquisas de tecnologias para atender às necessidades da pessoa com deficiência;
- Estado / governo: elaborar, implementar e avaliar políticas públicas direcionadas ao tema; elaborar e fiscalizar o cumprimento de leis; capacitar gestores nas diversas e diferentes áreas sobre a inserção de pessoas com deficiência, investir em estrutura e capacitação profissional para atender as pessoas com deficiência;
- Mídia: acompanhar o desenvolvimento de práticas nas empresas e divulgá-las.

Na visão de Carvalho-Freitas e Marques (2009), a sociedade não respeita a diversidade; a deficiência é vista como uma falha da sociedade, que exclui a pessoa com deficiência que não se enquadra nos padrões considerados normais, até mesmo nos mais diferentes ambientes, principalmente em relação ao trabalho, educação, lazer e outros.

3.4 Mercado de trabalho e a globalização

Depois das duas grandes guerras mundiais, com vários feridos e deficientes, surgiu a preocupação com essas pessoas que, sem condições de obterem sustento com seu trabalho, eram consideradas improdutivas. Entretanto, algumas delas se adequaram ao mercado de trabalho, desencadeando a ideologia da normalização, incentivando movimentos de desinstitucionalização das pessoas com deficiência.

De acordo com Bechtold e Weiss (2005), mesmo que a pessoa apresente algum tipo de deficiência, não deixa de possuir outras habilidades e capacidades, ou, até mesmo, pode apresentar a mesma habilidade e capacidade de pessoas sem deficiência. Diante disso, surge a importância da pessoa com deficiência desenvolver seu potencial desde cedo, com auxílio de técnicos e educadores.

Para Munhê (2009), devido à globalização e às transformações ocorridas com os avanços tecnológicos, o acesso irrestrito às informações e um consumidor mais exigente têm conseguido transformar e gerar mudanças dentro da empresa com maior agilidade na tomada de decisões, incorporando novos produtos, por isso é exigido um novo perfil para essa indústria.

O sentimento da pessoa com deficiência diante da sua inserção no mercado de trabalho é o de realização e o de ser útil, ser reconhecido como pessoa produtiva e obter um salário, além de realizar-se profissionalmente pela sua capacidade e habilidade (BECHTOLD; WEISS, 2005).

Nas palavras de Pereira; Del Prette e Del Prette (2008, p. 106): “a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho é uma das finalidades e um dos objetos de investigação da área de Educação Especial. Contudo, a produção científica no Brasil sobre essa especificidade é escassa”.

Febraban (2006) diz que o número de pessoas com deficiência no mercado de trabalho vem aumentando e um dos fatores que auxilia nesse ingresso é a Lei de Cotas que dispõe sobre os planos de Previdência Social e dá outras providências. Além desse fator, há inúmeros outros que são imprescindíveis e entre eles encontra-se a educação, na qual 80% das pessoas com deficiência não apresentam conclusão de estudos, gerando obstáculos para a contratação destes e dificuldade no aprimoramento para exercer cargos e funções mais elevadas dentro da empresa. As empresas estão requerendo de seus funcionários um constante aprendizado e aprimoramento para o trabalho, pois, atender uma clientela cada vez mais exigente, não é fácil.

Bechtold e Weiss (2005) explicam que o atendimento pedagógico e educacional para pessoas com deficiência foi criado em 1972, mas somente em 1981 o assunto sobre pessoas com deficiência obteve importância, inclusive em nível internacional e, nesse mesmo ano, o Brasil promoveu um congresso, com o intuito de haver reflexões e trocas de experiências. A partir desse evento, foram desenvolvidas diretrizes e deveres de pessoas com deficiência.

Bordignon (2010), em seu estudo, descreve que, por meio da Portaria nº 615 em 2007, criou-se o Cadastro Nacional de Aprendizagem, que tem a finalidade de promover programas e cursos em que sejam desenvolvidas habilidades, competências e atitudes dos estudantes que facilitarão o processo de capacitação profissional com deficiência ou não, através da supervisão de professores qualificados.

Xavier (2006) explica que as mudanças ocorridas no mercado acontecem a partir de quatro ângulos:

- econômico: no qual avanços tecnológicos podem afetar empresas quanto à diminuição das vendas, o aumento dos custos, assim como afetar as pessoas que podem perder seus empregos devido à queda das vendas;
- financeiro: assim como a empresa diminui as vendas, conseqüentemente terá problemas financeiros, ou quem perder o emprego irá ter dificuldades como a falta de dinheiro;
- operacionais: com as mudanças, a empresa pode apresentar problemas em substituir o quadro de empregados e ter uma diminuição na sua produção de produtos;
- psicossociais: com as mudanças, podem acontecer de os trabalhadores ficarem tensos e perderem o seu equilíbrio emocional, acarretando em problemas que afetam as suas decisões.

Poletti (2010) explica que o mercado de trabalho possui características próprias, como a concorrência, metas para cumprir, além da exigência de pessoas capacitadas e qualificadas para permanecerem dentro da empresa.

Na visão de Poletti (2010), é imprescindível que a pessoa com deficiência esteja inserida dentro do mercado de trabalho formal e, para isso acontecer, são necessárias mudanças e ações que repercutam em sua autonomia, tornando viável o acesso das pessoas com deficiência.

Um fator que dificulta a entrada e permanência da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, segundo Poletti (2010), é o preconceito que, além de criar obstáculo, dificulta o acesso aos serviços e prejudica na inclusão social.

Outro fator citado pelo autor é a baixa qualificação profissional devido aos problemas de investimento nos setores de saúde, educação, transporte, entre outros, com intuito de garantir o aprimoramento e desenvolvimento das habilidades dessas pessoas.

É importante acompanhar não só a inserção da pessoa com deficiência, mas o seu desenvolvimento, pois, em uma pesquisa realizada por Poletti (2010), das 38 pessoas empregadas, somente 27 permaneceram no cargo, sendo necessária a sensibilização, tanto da empresa como dos demais funcionários para garantir a adaptação da pessoa com deficiência à equipe e vice-versa.

Na visão de Silveira (2007 apud CARDOSO; BRAGA, 2009), alguns estudos enfatizam que as pessoas com deficiência são confiáveis e fiéis quanto ao trabalho, o que garante uma boa economia quando há um aumento na mão de obra.

Ainda hoje existem muitas barreiras para a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. O Benefício de Prestação Continuada (BPC) foi alterado em 2011, em que a pessoa que receber o BPC e ingressar no mercado de trabalho perde o benefício enquanto estiver trabalhando. Entretanto, caso ocorra de sair da empresa, voltará a receber o benefício sem a necessidade de ocorrer perícias. Todavia, se a pessoa com deficiência receber o BPC e ingressar no Programa de Aprendizagem continuará recebendo o benefício (BORDIGNON, 2010).

Segundo Redondo e Carvalho (2000), o Ministério da Educação e Cultura (MEC) tem propostas, com o objetivo de igualar as oportunidades de pessoas com deficiência na área acadêmica, utilizando, para isso, intérpretes de sinais e maior flexibilidade na avaliação das redações de estudantes que apresentam deficiência auditiva. Os autores ainda explicam que existem poucos universitários com essa deficiência e aqueles que cursaram Pedagogia esperam durante muito tempo por uma oportunidade de emprego que, geralmente, são em escolas especializadas. A valorização dos profissionais e das escolas especializadas utilizarem a língua de sinais em sua área educativa amplia o campo para o ensino de crianças com deficiência auditiva.

A empresa, segundo Krumenauer e Bassan (2011), que possui política inclusiva de pessoas com deficiência no mercado de trabalho gera benefícios quanto à sua imagem e, além disso, ganha prestígio, como é relatado na pesquisa de Responsabilidade Social das Empresas. Essa pesquisa, realizada em 2000, resultou na declaração de 46% dos respondentes que o fariam comprar produtos e serviços de determinada empresa que tivesse em seu quadro de funcionários pessoas com deficiência.

Nesse estudo, ainda, os autores dizem que no processo de inclusão é realizado um treinamento para todas as pessoas dentro da empresa, que passam por um treinamento para se adaptarem aos novos funcionários que possuem deficiência. Todavia, é imprescindível que haja infraestrutura adequada para recebê-los e estrutura psicossocial de tratá-los como um funcionário como qualquer outro.

Para Souza-Silva; Diegues e Carvalho (2012), a linguagem, o comportamento e os hábitos do dia a dia possuem significados referenciados pela cultura da sociedade. O trabalho é de extrema importância para a construção da identidade do indivíduo e colabora decisivamente no seu desenvolvimento pessoal, independentemente de apresentar ou não deficiência.

Araújo (2007) explica que, quando a empresa contrata a pessoa com deficiência simplesmente para cumprir a lei, pode desencadear exclusão na inclusão, isso é explicado quando a pessoa é disposta em serviços repetitivos ou inferiores a sua capacidade. Nesse sentido, é primordial que avalie o funcionário com deficiência, assim como seria avaliado o funcionário sem deficiência, colocando-o a exercer atividades para as quais seja capacitado e habilitado.

Na visão de Bechtold e Weiss (2005), o mercado de trabalho gera polêmica, pois muitas empresas estão exigindo que seus funcionários se qualifiquem profissionalmente, já que para as pessoas que não se capacitam ou não se atualizam sobre sua profissão torna-se difícil encontrar um emprego no mercado de trabalho. Sob a prerrogativa dos autores, a pessoa desempregada passa por muitas dificuldades psicológicas, principalmente se tiver alguma deficiência e que o trabalho é sua fonte de garantir sua sobrevivência, além do sentimento inútil e de baixa autoestima.

Em relação à deficiência intelectual, Abbott e Mcconkey (2006) argumentam, que, mesmo com as várias mudanças a respeito da inclusão social de pessoas com deficiência, as que possuem deficiência intelectual enfrentam dificuldades por, em grande parte, serem dependentes de outras pessoas.

No estudo dos autores, realizado na Irlanda do Norte, um participante relatou o problema da disponibilidade e de acesso ao transporte e a equipamentos coletivos, além de viver próximo do centro da cidade. Outro participante relatou a falta de atividades que favorecem a inclusão deles, além de oportunidade de trabalho voluntário e de atividades sociais próximos à sua residência, devido à dificuldade financeira para se locomover até determinada região. Alguns participantes relataram que, devido à deficiência, diminuem a sua motivação e confiança em praticar atividades sociais e, assim, serem incluídos na sociedade.

Outro participante necessita de uma pessoa que o acompanhe nas atividades, tais como: ir às compras ou atravessar uma rua. Outra barreira para a inclusão social citada é a acessibilidade ao transporte, visto que a pessoa está em uma cadeira de rodas e são poucos os transportes adaptados, ou em situações onde as casas são em locais mais afastados e de difícil acesso para o transporte público.

Nesse estudo de Abbott e Mcconkey (2006), ficou evidente que os participantes necessitam de conhecimento, porém, para isso são necessários recursos, como dinheiro, para, por exemplo, realizarem viagens sem depender de outros. Portanto, é imprescindível apoio e que, ao mesmo tempo, sejam capacitados para ensinar e passar conhecimento, além do que, atualmente, há disponível vários recursos tecnológicos. Os participantes relataram a importância das pessoas exercerem papel de apoio e não assumir papel de cuidador. Citaram, também, a mudança de atitudes, contribuindo para a inclusão das pessoas portadoras de deficiência, pois atitudes geradas pela comunidade contribuem para garantir a inclusão e o contato social com as demais. O dinheiro mencionado como problema para o custo gerado pelo transporte é provindo de poupança.

No estudo de Vick e Lightman (2010), realizado em Ontário – Canadá, com cinco mulheres, que, além de apresentarem depressão, possuem transtorno bipolar, estresse pós-traumático, transtorno afetivo sazonal e transtorno dissociativo, também apresentam saúde mental, quatro delas apresentam bulimia, diabetes, artrite, ataque de pânico, ansiedade e dificuldade de aprendizagem. Nos relatos, as participantes relatam que os problemas se alternam, pois, devido à ansiedade, depressão e ataque de pânico, não há segurança, principalmente pelos seus problemas - a perda de memória - que atrapalha e dificulta a execução das atividades laborais. Outra participante relata que não acredita ser confiável e, algumas vezes, recusa a sair de casa por não se encontrar bem. Esses relatos explicam a insegurança das pessoas com deficiência em sair do pagamento garantido da assistência social oferecido para se iniciarem e se incluam no mercado de trabalho e, assim, permanecerem nele. Muitas pessoas que possuem esse tipo de deficiência querem ser incluídas no mercado de trabalho, mas, mesmo com atividades que proporcionem maior flexibilidade de horário, ainda têm instabilidade e insegurança.

Soldatic; Meekosha, (2011 apud SOLDATIC, 2011) descrevem que, em locais como Canadá, Estados Unidos e Reino Unido, a deficiência sofreu mudança, a finalidade hoje é o acesso aos direitos dos deficientes como novas normas de trabalho. O objetivo principal é que, para receber os benefícios sociais do Estado, as pessoas com deficiência precisam participar de uma série de programas relacionados ao mercado de trabalho. Ainda, referindo-

se aos direitos sociais de deficiência, Wilton e Schuer (2006 apud SOLTIC, 2011) argumentam que esses indivíduos estão sendo incentivados para o mercado de trabalho de forma precária. No estudo, há relato de algumas pessoas que, quando entrevistadas para determinado emprego, relataram que o ponto de destaque é perguntar a si mesma: como a deficiência vai afetar as minhas atividades?

Kennedy et al. (2012) descrevem que, segundo a Lei do Estatuto de Igualdade de 2000 e a Lei de Igualdade 2005, é proibida a discriminação nas esferas da educação, esporte, acesso a locais públicos, entre outras. Na Irlanda do Norte, aproximadamente 10% da população possuem algum tipo de deficiência e, se se incluir deficiência mental, esse número se eleva para 19,4%. Os autores descrevem que os problemas encontrados em jovens com deficiência física, visual ou auditiva é principalmente o baixo nível de escolaridade. Na Irlanda, a língua da comunidade surda é a *Irish Língua Gestual* (ISL); na comunidade surda do Reino Unido é a *British Sign Language* (BSL) e na Irlanda do Norte, ambas são usadas. Para as pessoas com deficiência auditiva, o idioma principal é o da comunidade de surdos. O inglês passa a ser a segunda língua e, assim como existem várias línguas em diversos países, a linguagem de sinais também apresenta distinção.

Pereira-Guizzo; Del Prette e Del Prette (2012) dizem que a Lei nº 8.213 de 1991 - Lei das Cotas em seu artigo 93 para inclusão de pessoas com deficiência, preconiza que empresas que possuem mais de 100 funcionários devem ter em seu quadro de funcionários um percentual de 2 a 5% de pessoas com deficiência, sendo capacitados para o trabalho, proporcionando-lhe a inclusão no mercado de trabalho, favorecendo o desenvolvimento profissional, bem como convívio social com os funcionários sem deficiência.

Segundo o Programa de Pesquisa sobre Deficiência e Populações Especiais e a Unidade de Deficiência e Reabilitação (2014), o Ministério do Desenvolvimento Social determinou creche e reabilitação para crianças com deficiência menores de três anos; entretanto, beneficiou somente uma parcela de crianças que necessitam desse serviço. Um agravante citado no estudo seria a falta de conhecimento ou de acesso a informações dos direitos das crianças com deficiência. Outro agravante é a falta de serviços, como formação profissional em relação ao emprego para adultos com deficiência serem incluídas no mercado de trabalho. O estudo descreve que os beneficiários deste programa são pessoas que apresentam doenças mentais e distúrbios (30,2%), pessoas com câncer (25,4%) e paralisias e lesões motoras (19,7%). Em outro dado levantado em Israel, em 2003, constatou-se que existem 20.800 pessoas com deficiência visual, no qual 60% são idosos e 30% estão em idade produtiva e 10% são pessoas menores de 18 anos e, todas essas pessoas possuem direitos. Em

Israel, existem aproximadamente 11.800 pessoas com deficiência que possuem emprego; entretanto, este emprego não oferece cobertura às pessoas que possuem deficiências graves. Segundo a Lei Nacional de Instituto de Seguros a pessoa com deficiência recebe um quarto do salário de mercado sem perder o benefício, porém, em situações em que existem ganhos adicionais, pode ocorrer uma diminuição do benefício. Em Israel no ano de 2003 cerca de 500 pessoas que possuem deficiência física grave são hospitalizadas em instituições ou enfermarias pela falta de estrutura para atendê-las. Existem 5.821 pessoas com retardo mental no qual 4.662 vivem em instituições e 1.159 em lares da comunidade e existem pessoas com problemas mentais que vivem em hospitais psiquiátricos por falta de estrutura adequada para atendê-los, não havendo necessidade clínica para estarem em hospitais psiquiátricos. Além da igualdade de direitos, emprego e acessibilidade ao transporte público serem insuficientes, há também a vulnerabilidade de mulheres que possuem deficiência serem maiores quando comparada às mulheres que não possuem deficiência. Essa violência que sofrem diz respeito a estupro, violência sexual e violência física.

O Programa de Pesquisa sobre Deficiência e Populações Especiais e a Unidade de Deficiência e Reabilitação (2014) diz que em 2003 foi instituída a Autoridade para Emprego de Pessoas com Deficiência, na qual o emprego da Lei de Direitos Iguais passou para o Ministério da Indústria, Comércio e Emprego, o que anteriormente era de responsabilidade do Ministério do Desenvolvimento Social. Israel, no ano de 2003, possuía aproximadamente 177.000 crianças e jovens que apresentavam deficiências como a surdez, a paralisia, o retardo mental, a dificuldade de aprendizagem, o câncer e outras doenças que precisam de cuidados. Dessas 177.000 crianças, 72.000 possuem mais de uma deficiência e, em cidades com perfil socioeconômico baixo, a proporção de deficiência é maior, aproximadamente 11%. As deficiências são maiores em árabes (8,3%) em relação aos judeus (7,6%).

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

O método de pesquisa é qualitativo que, segundo Miguel (2010), o pesquisador realiza visitas na instituição pesquisada, fazendo observações e também coletando evidências. Um fato importante é conseguir informações sob a perspectiva dos que responderão aos questionários assistidos e, ainda, interpretar o ambiente em que a ação ocorre.

De acordo com Merriam (2002 apud GODOI; BALSINI, 2010), a **abordagem qualitativa** é definida como um "guarda-chuva", no qual existem diversas formas de pesquisa, com a finalidade de compreender e explicar o fenômeno social o mais próximo do ambiente natural. A finalidade do pesquisador é compreender o significado que as pessoas sentem do seu mundo e a sua experiência dentro deste.

Martins (2010) explica que, quando o pesquisador utiliza-se da abordagem qualitativa, além de estar ciente de que irá observar, também será observado, gerando, de alguma forma, influência sobre os respondentes.

Neste estudo, a pesquisadora teve oportunidade de observar as pessoas que responderam aos questionários durante a coleta de dados, possibilitando interpretar os dados colhidos.

Segundo Silva e Roman Neto (2010), nas pesquisas, tanto teóricas como teórico-empíricas, é necessário delimitar a natureza e o conhecimento de um fenômeno, além da metodologia aplicada, para que o pesquisador entenda a importância do estudo fundamentado em pressupostos teóricos e na questão que a pesquisa seguirá.

[...] na qualidade de pesquisadores, devemos nos conscientizar de que nenhum método de pesquisa é melhor que outro. Tudo depende da visão de mundo e da questão de pesquisa que se deseja responder. Essa questão será diferente para o mesmo objeto a ser pesquisado em função da perspectiva multiparadigmática adotada. É evidente que, para cada um desses grandes paradigmas, existem outros que estão vinculados a eles, mas que necessariamente não devem se contrapor aos demais, já que podem ser complementares. Cada um deles tem pontos positivos e negativos, o que reforça, de certa forma, a necessidade de complementaridade (SILVA; ROMAN NETO, 2010, p. 80).

Essa visão multiparadigmática, segundo Cabral (1998, apud SILVA; ROMAN NETO, 2010), tem sido utilizada principalmente no Brasil e um dos benefícios é que permite ao pesquisador uma ampla diversidade de pressupostos, obtendo diversas formas de pensar sobre um mesmo assunto.

Segundo Godoi e Balsani (2010), utilizando a classificação de atitudes de Morgan (1983), é possível entender a atitude do pesquisador frente à multiplicidade de abordagens metodológicas, tendo-se:

- supremacia: a ideia é estabelecer a melhor perspectiva de todas;
- síntese: pretende-se relacionar diversas perspectivas com o intuito de que os aspectos positivos destas se intensifiquem sobrepujando os aspectos negativos;
- contingência: o pesquisador analisa o contexto com a finalidade de abordar a melhor perspectiva em relação à pesquisa;
- dialética: refere-se em utilizar as diferenças para elaborar a percepção da realidade social;
- vale tudo: não existe ideia que não seja capaz de esclarecer e elucidar sobre a realidade social.

Pode-se escolher uma dessas abordagens ou, então, utilizar outras formas de complementar o conhecimento do pesquisador durante a abordagem metodológica do estudo de caso.

Entre a variedade de formas da **pesquisa qualitativa**, duas estratégias são importantes destacar: a pesquisa etnográfica e o estudo de caso.

A pesquisa etnográfica tem o intuito de descrever eventos em determinado grupo voltados à estrutura social e comportamento desses indivíduos e interpretar esses eventos (GODOY, 2010).

Especificamente, neste estudo, a estratégia utilizada é o estudo de caso, definido por Godoi e Balsani (2010), em que o objetivo é conduzir uma pesquisa, porém os pesquisadores possuem o papel de investigação-observação, não participando do estudo de caso.

Godoy (2010, p. 121) define que:

O **estudo de caso** deve estar centrado em uma situação ou evento particular cuja importância vem do que ele revela sobre o fenômeno objeto da investigação. Essa especificidade torna o estudo de caso um tipo de pesquisa especialmente adequado quando se quer focar problemas práticos, decorrentes das intrincadas situações individuais e sociais presentes nas atividades, nos procedimentos e nas interações cotidianas. Embora o estudo de caso se concentre na maneira como uma pessoa ou grupo de pessoas trata determinados problemas, é importante ter um olhar holístico sobre a situação, pois não é possível interpretar o comportamento humano sem a compreensão do quadro referencial dentro do qual os indivíduos desenvolvem seus sentimentos, pensamentos e ações.

O **estudo de caso**, segundo Miguel (2010), tem a característica de desenvolver novas teorias e, conseqüentemente, aumentar o entendimento sobre os eventos. Para a coleta de dados, podem ser utilizados; análise documental e observações. Após escolhida a técnica para a coleta de dados e um protocolo, ou seja, um instrumento que auxilia na confiabilidade e na validade de um estudo de caso poderá ser aplicado. Em relação à análise dos dados, é necessário realizar uma narrativa do caso e, geralmente, realiza-se uma redução dos dados coletados, utilizando-se somente o que está relacionado aos objetivos da pesquisa.

Para Godoy (2010), esse estudo de caso é interpretativo, ou seja, apresenta como característica uma detalhada descrição do fenômeno que se estuda com o intuito de buscar padrões nos dados e desenvolver categorias conceituais que permitem demonstrar, confirmar ou opor às suposições teóricas existentes.

O local para a realização da pesquisa empírica foi uma Instituição de Ensino Superior particular localizada no interior do Estado de São Paulo. Essa escolha se deve ao fato de a empresa possuir em seu quadro de funcionários 35 pessoas com deficiência e esse número estar acima da cota exigida por lei. Nesse ponto, esclarece-se que, conforme apresentado por Krumenauer e Bassan (2011), para incluir pessoas com deficiência no mercado de trabalho, existe a Lei nº 8213 de 24 de julho de 1991, a qual determina que a empresa com mais de 100 empregados deve ter em seu quadro de funcionários contratados entre 2 e 5% pessoas com deficiência. Diante disso, a IES deste estudo possui 537 funcionários contratados e, destes, 35 são pessoas com deficiência; acima da cota exigida.

Godoy e Mattos (2010, p. 308) mostram que:

[...] a definição dos participantes durante o processo de estudo, sem a preocupação da representatividade estatística, atribui ao pesquisador a flexibilidade de, tomando como base o desenvolvimento teórico do trabalho, voltar ao campo e ampliar o número ou aprofundar a conversação com os participantes. A evolução da compreensão analítica que dá consistência ao tema de investigação é, em última análise, o critério que orienta o trabalho de campo.

Em 2014, obteve-se a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa e pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CEP/CONEP) – Plataforma Brasil (Certificado de Apresentação para Apreciação Ética – CAAE: 32422514.6.0000.5383) – para a realização da pesquisa.

Na pesquisa de campo, 35 pessoas com deficiência participaram respondendo ao questionário assistido, foram 11 questões que podem ser consultadas no Apêndice A; 70

pessoas sem deficiência, responderam a 08 questões (Apêndice B) e também o responsável pela área de gestão de pessoas, respondeu questionário contendo 20 questões e podem ser consultadas no Apêndice C.

O número de pessoas com deficiência que responderam ao questionário assistido corresponde ao total destas, presentes na IES e, com o total de 502 funcionários, possibilita que a cada PCD da IES tenha contato com no mínimo duas pessoas sem deficiência, justificando-se então, o número de 70 funcionários sem deficiência escolhidos para fazerem parte da pesquisa, tendo como critério o contato desses com pessoas com deficiência na rotina de trabalho.

Questionário é definido por Gil (2010) como sendo uma série de questões no qual será respondido por escrito pelo respondente. De acordo com Moresi (2003) através do questionário é possível realizar perguntas pré-elaboradas e relacionadas ao tema da pesquisa.

Segundo Nogueira (2002) os tipos de questionário podem ser:

- abertos: cuja vantagem está em explorar as respostas de um determinado item;
- fechados: é possível obter dados estatísticos realizados através de um computador;
- diretos: pode-se coletar diretamente a resposta;
- questionários indiretos: utilizados somente quando há impossibilidade em obter respostas ou em casos em que o assunto é delicado;
- questionários não assistidos: a vantagem é não haver a interferência do pesquisador e a desvantagem está em que os questionários podem não serem respondidos.
- questionário assistido: o pesquisador pode acompanhar e coordenar as perguntas aos respondentes, observando gestos e expressões. A desvantagem é que pode interferir ou induzir a resposta.

Godoy (2010) explica que a análise dos dados ocorre simultaneamente à coleta de dados e o processo é complexo e abrangente, sendo imprescindível disciplina e organização do pesquisador. Os dados coletados são divididos e sua análise consiste em diversas partes dos dados, cada vez menores e semelhantes entre si. O método utilizado é a comparação, auxiliando para formar categorias e atribuir seções de dados às categorias. A abordagem qualitativa requer do pesquisador um diferencial no conhecimento metodológico e competência intelectual.

4.1 Riscos

Avalia-se como risco desta pesquisa a possibilidade de constrangimento do respondente. Observa-se que, para minimização dessa possibilidade, está anexado ao questionário assistido um esclarecimento que a participação é opcional e voluntária e o questionário assistido ocorrerá em um ambiente em que estarão presentes somente o respondente e a pesquisadora.

4.2 Benefícios esperados

Espera-se colaborar com as pessoas com deficiência pelo entendimento de seus desafios e também auxiliá-las, na medida em que o trabalho pode apontar necessidades de melhorias. Espera-se também colaborar com a IES do estudo, pois ela poderá visualizar a necessidade de mudanças em políticas internas e/ou infraestrutura e, por fim, a análise deste trabalho, somada a outros da literatura, pode colaborar para refletir sobre as condições de trabalho da pessoa com deficiência pelo ponto de vista e experiência destas.

4.3 Metodologia de análise de dados

Pelo exposto no quadro 3, é possível visualizar a finalidade das questões presentes nos roteiros A, B e C, além do suporte dos autores utilizados para confecção dos roteiros.

Quadro 3 - Roteiros dos questionários assistidos dos apêndices A, B e C e o suporte dos autores

Roteiro A	Finalidade	Apoio dos autores
Questões 1 à 8	Caracterizar o respondente e as percepções em relação à inclusão e permanência do deficiente na IES	Maia (2008); Silva (2008) e Diegues e Carvalho (2012)
Questões 9 à 11	Percepção do ambiente do trabalho e das políticas da IES	
Roteiro B	Finalidade	Apoio dos autores
Questões 1 a 3	Caracterizar o respondente	Maia (2008); Silva (2008) e Diegues e Carvalho (2012)
Questões 4 a 8	Percepção do ambiente de trabalho e das políticas das IES	
Roteiro C	Finalidade	Apoio dos autores

Questões 1 a 5	Caracterizar o respondente e suas percepções com relação à inclusão e à permanência do deficiente na IES	Maia (2008); Silva (2008) e Diegues e Carvalho (2012)
Questões 6 a 20	Percepção do ambiente de trabalho e das políticas da IES	

Fonte: A própria autora.

De acordo com a plataforma Brasil este estudo proporciona uma clara visão das relações de trabalho entre as pessoas com e sem deficiência no ambiente estudado e também das políticas de apoio desenvolvidas pela empresa por intermédio da área de gestão de pessoas para apoiar a inclusão e a permanência do deficiente no ambiente de trabalho.

Obteve-se um quadro sobre os desafios encontrados pela inserção e pela permanência da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, as mudanças físicas e comportamentais que devem ocorrer e, aliados a esses resultados, obteve-se um quadro geral do que foi pesquisado e a necessidade de realizar futuros trabalhos que possam enriquecer ou complementar sobre esse assunto.

5 ESTUDO DE CASO

5.1 Características da universidade

A história da IES remete ao ano de 1966, quando foi instituída pela Lei Municipal nº 751, de 30 de abril daquele ano, sob forma de autarquia pública municipal. Nesse mesmo ano, foi fundada a IES e, no dia 25 de julho de 1968, suas atividades deram início com os cursos de Licenciatura em Ciências, Letras e Pedagogia.

A IES teve início por meio de uma pesquisa com estudantes do ensino médio, com o intuito de determinar os cursos que tal população procurava, revelando a necessidade da formação profissional desse público e, posteriormente, o profissional qualificado para atuar na região.

Em 1970, a faculdade, autarquia pública municipal, passou a ser uma Fundação de direito privado, sem fins lucrativos, de acordo com a Lei municipal nº 1.163, de 1º de julho de 1970.

Há, em sua administração, uma Diretoria Executiva com sete membros do Conselho de Curadores, um Conselho Fiscal, do qual fazem parte cinco membros do Conselho de Curadores. Este último conselho possui 27 membros que representam vários setores da sociedade.

Os cursos de graduação oferecidos pela IES são divididos nas áreas de Biologia e Saúde; Exatas; Humanas e Sociais e Tecnológicas, oferecendo os seguintes cursos:

- Biologia e Saúde: Biomedicina; Ciências Biológicas; Educação Física; Enfermagem; Farmácia; Fisioterapia; Medicina; Nutrição e Psicologia.
- Exatas: Engenharia Civil; Engenharia Eletrônica; Engenharia Elétrica; Engenharia de Computação; Engenharia de Produção; Matemática; Química; Sistemas de Informação.
- Humanas e Sociais: Administração; Arquitetura e Urbanismo; Ciências Contábeis; Direito; Geografia; Jornalismo; Letras/Português e Inglês ou Espanhol; Pedagogia; Publicidade e Propaganda e Serviço Social.
- Tecnológicas: Fabricação Mecânica; Gastronomia; Gestão Ambiental; Gestão Comercial; Gestão da Produção Industrial; Gestão de Recursos humanos; Logística; Produção Multimídia; Produção Sucroalcooleira.

Nos cursos de pós-graduação, a IES oferece cursos na área de: Arquitetura e Engenharias; Educação; Gestão e Saúde, englobando os seguintes cursos:

- Arquitetura e Engenharias: Automação e Controle Industrial; *Design* de Interiores; Engenharia de Segurança do Trabalho; Saneamento e Meio Ambiente; MBA em Engenharia de Produção.
- Educação: Alfabetização e Letramento; Docência: Ensino Superior; Docência: Psicopedagogia; Produção e Análise de Textos sob Perspectivas e Linguísticas e Literárias.
- Gestão: Gestão de Políticas Públicas com ênfase em Planejamento e Desenvolvimento Social; Psicologia Organizacional e do Trabalho; FGV Administração (Pós Administração); MBA em Gestão Estratégica de Pessoas e MBA em Logística.
- Saúde: Diagnóstico por Imagem; Enfermagem de Urgência e Emergência; Enfermagem do Trabalho; Farmacologia; Treinamento Personalizado: Prescrição e Sistematização do Exercício; Especialização Multiprofissional em Saúde da Família.

Atualmente, a IES possui, em seu quadro, 537 funcionários. Destes, 35 são funcionários que possuem algum tipo de deficiência, como mostra o quadro 4.

Quadro 4 - Distribuição dos funcionários com deficiência de acordo com o cargo exercido na IES

DEFICIÊNCIAS	CARGOS/FUNÇÃO	QUANTIDADE (nº)
Deficiente físico	Auxiliar administrativo	10
	Analista de sistema	01
	Docente	01
Deficiente auditivo	Auxiliar administrativo	10
Deficiente visual	Auxiliar administrativo	05
	Auxiliar de limpeza	07
	Docente	01
TOTAL		35

Fonte: A própria autora.

A missão da instituição é educar com excelência, tendo como finalidade desenvolver o indivíduo no aspecto pessoal e social.

Em relação à visão da IES, ela busca consolidar-se como uma instituição de referência na educação, com a finalidade de promover talentos e disseminar o conhecimento utilizando-se da ciência e dos recursos tecnológicos.

5.2 Interpretação dos dados

Mattos (2010) fornece algumas sugestões para analisar aos questionários assistidos; entretanto, explica que o papel do pesquisador é primordial para a análise e exemplifica, descrevendo uma situação em que, para olhar um mapa, é necessário ter informações sobre que dados vão extrair desse mapa, ou seja, saber para onde ir e ter condições de decidir o caminho.

Primeiramente, o autor descreve dois níveis de análise: o primeiro é obter um contexto geral, o argumento principal da resposta e seu significado. O segundo nível diz respeito a conseguir obter mais detalhes sobre o assunto.

Ainda, o mesmo autor apresenta um modelo de apoio com cinco fases que auxiliam na interpretação do pesquisador. Entre elas, têm-se:

- **Recuperação:** recuperar os dados quer seja por meio de ouvir pausadamente a fita ou anotações realizadas no momento da entrevista, ou lembrar o momento em que foi realizada a entrevista.
- **Análise do significado pragmático da conservação:** a análise ocorre de duas maneiras. Inicialmente, é observar o que ocorreu no contexto, o que ocorreu? Quais respostas associaram-se às outras? Em relação à segunda maneira, está relacionada a observar cada pergunta-resposta realizada, obtendo-se dados como o significado nuclear da resposta, ou seja, o que o entrevistado respondeu e que fato de linguagem demonstra isso; os significados do contexto que não estão claros, mas são importantes para a pesquisa e as suposições relacionadas ao contexto. Após essa abordagem, é necessário revisar todos esses pontos com a finalidade de melhorar a qualidade do que foi observado.
- **Validação de fatos verbais:** validar a resposta do entrevistado, mencionar situações relatadas pelo entrevistado.
- **Montagem da consolidação das falas:** a finalidade é instrumentar a próxima fase, ou seja, consolidar os dados que foram colhidos.

- **Análise de conjuntos:** essa é a fase mais importante, pois o pesquisador realiza as observações de forma conjunta em todas as fases.

O autor ainda argumenta sobre a consistência da análise, na qual colegas podem apontar e contribuir para a interpretação realizada pelo pesquisador.

A seguir apresentam-se as análises dos questionários assistidos realizados junto aos três públicos:

1. Questionários aplicados com a presença da pesquisadora com os PCDs (compreendem as sínteses expressas nos quadros 6 ao 15).
2. Questionários aplicados com a presença da pesquisadora com os funcionários sem deficiência (compreendem as sínteses expressas nos quadros 16 ao 22).
3. Questionário aplicado com a presença da pesquisadora com o gestor de RH (compreendem as sínteses expressas no quadro 23).

5.3 Apresentação dos resultados

Foram aplicados 106 questionários assistidos, 35 com PCD, 70 com funcionários sem deficiência e 01 gestor de recursos humanos. A caracterização dos respondentes pode ser vista no Quadro 5.

Quadro 5 - Distribuição dos respondentes quanto ao gênero, faixa etária, tipo de deficiência, escolaridade e ingresso na IES

Funcionários	Gênero	Faixa etária	Tipo de deficiência	Escolaridade	Ingresso na IES
35 com deficiência	54,28 % feminino 45,72 % masculino	18 – 20 = 2,86% 21 – 30 = 37,14% 31 – 40 = 37,14% 41 – 50 = 20,00% 51 – 60 = 2,86%	28,58% auditiva 34,28% física 37,14% visual	0% primeiro grau completo 68,57% segundo grau completo 22,86% terceiro grau completo 8,57% pós-graduado	Antes 1990 – 0% 1991 a 2000 = 22,86% 2001 a 2010 = 34,28% 2011 a 2014 = 42,86%
70 sem deficiência	68,58% feminino 31,42% masculino	18 – 20 = 10,00% 21 – 30 = 30,00% 31 – 40 = 12,86% 41 – 50 = 24,28% 51 – 60 = 17,14% 61 – 70 = 5,72%	-	4,28% primeiro grau completo 31,43% segundo grau completo 41,43% terceiro grau completo 22,86% pós-graduado	Antes 1990 – 8,58% 1991 a 2000 = 28,58% 2001 a 2010 = 21,42% 2011 a 2014 = 41,42%
Gestor de RH	masculino	31 – 40 anos	Sem deficiência	Pós-graduado	2005

Fonte: A própria autora.

5.3.1 Questionários assistidos aplicados aos PCDs

A aplicação dos questionários assistidos foi feita conforme o ordenamento apresentado no quadro 5. Primeiramente, descrevem-se sobre os 35 funcionários com deficiência, que correspondem a: 10 pessoas com deficiência auditiva; 12 com deficiência física; 13 com deficiência visual. Em seguida, abordou-se as 70 com pessoas sem deficiência e, por fim, apresenta-se o questionário com o gestor de recursos humanos. Uma síntese dos dados dos respondentes pode ser visto no Apêndice F.

Os respondentes foram denominados: respondente 1, 2, 3 e assim sucessivamente. Quanto aos questionários assistidos realizados com PCD (respondentes 1 ao 35), após a coleta dos dados de identificação, abordou-se o **conhecimento sobre o número de deficientes que trabalham na instituição**. Observou-se que nenhum dos respondentes apresentou esse conhecimento. Alguns respondentes (07; 12; 17; 19; 20; 22; 26; 27; 29; 32 e 34) desconhecem o número exato.

Quadro 6 – Conhecimento do número de deficientes que trabalham na IES

Respondente	Conhecimento do número de deficientes que trabalham na IES
07	Conhece seis PCDs
12	Existem várias, mas não conhece o número exato
17	Conhece três PCDs
19	Conhece dois PCDs
20	Conhece um PCD
22	Conhece quatro PCDs
26	Acredita que o número seja aproximadamente 30 PCDs e grande parte seja deficiência física
27	Acredita que seja 25 pessoas
29	Acredita que seja 22 PCDs
32	Conhece uma PCD
34	Acredita que seja em torno de 18 PCDs

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 21, 23, 24, 25, 28, 30, 31, 33 e 35 não se manifestaram com relação ao conhecimento de PCDs na IES.

Com relação aos **aspectos positivos para inserção do deficiente na IES**, o quadro 7 apresenta uma síntese das repostas.

Quadro 7 – Aspectos positivos para inserção do deficiente na IES

Respondente	Aspectos positivos
1; 3; 8; 12; 26	Oportunidade profissional; crescer profissionalmente.
6	Cada indivíduo pode contribuir com sua experiência de vida no trabalho
9; 14	Cumprimento dos direitos dos deficientes, garantido pela lei.
10	Convívio com outras pessoas.
5; 11	Colocar em prática sua experiência. Oportunidade de trabalhar e sentir-se útil.
24	Oportunidade em desenvolver-se nos estudos, além da inclusão social tornando-o ativo.
27; 30	Oportunidade de mostrar a capacidade em executar tarefas. Sentimento de utilidade.

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 2, 4, 7,13, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35 não responderam ou não foram claros com relação aos aspectos positivos.

Abordando agora os **aspectos negativos para inserção do deficiente na IES**, tem-se uma visão geral no Quadro 8.

Quadro 8 – Aspectos negativos para inserção do deficiente na IES

Respondente	Aspectos negativos
1	Dificuldade em se comunicar com as outras pessoas; despreparo das demais pessoas em lidar com a PCD.
3	Falta de conscientização das pessoas.
5; 8; 10; 12; 14; 16; 25	Preconceito.
6	Atividades incompatíveis com a qualificação profissional; ausência de humanização, falta de estratégia, falta de exploração dos potenciais.
7; 32	Falta de estrutura.
11	Falta de estrutura e existência de preconceito.
13; 15; 28; 29	Falta de divulgação para a seleção.
17	Falta de informação da família que prefere que o PCD receba o benefício do governo do que mostrar sua capacidade no mercado de trabalho.

18	Falta de visão do potencial e possibilidades de crescimento pessoal e profissional do PCD.
19	Há falta de acessibilidade e preparo dos demais funcionários.
20	Preconceito e falta de informação sobre a capacitação de PCD no mercado de trabalho.
21	Preconceito, associado à falta de experiência.
22	Exercer funções inferiores à capacidade profissional e a falta de um plano de carreira que o motive a continuar se desenvolvendo e se aprimorando profissionalmente.
23	Falta de conhecimento da lei de cotas para PCD.
27; 30	Baixo nível de escolaridade e qualificação
34	Falta de conhecimento de seus direitos

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 2, 4, 9, 24, 26, 31, 33, 35 não se manifestaram ou não foram claros com relação aos aspectos negativos.

O Quadro 9 traz a síntese das repostas quando os PCDs foram indagados sobre os **aspectos positivos para a permanência na IES.**

Quadro 9 – Aspectos positivos para permanência do deficiente na IES

Respondente	Aspectos positivos
1,8 12, 13, 16, 20	Crescer profissionalmente
5, 6	Colocar em prática a experiência e conhecimentos profissionais
7, 14, 23, 24, 26	Capacitação e oportunidade de estudar
9, 35	Buscar os direitos como a Lei de Cotas e aprimorar os estudos
10	Convívio com outras pessoas
11	Incentivo de familiares e colegas de trabalho
26, 30	Satisfação pessoal e o convívio com outras pessoas
29	Gratificante
33	“É importante estar sempre motivada a evoluir profissionalmente e continuar os estudos para se graduar”

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 2, 3, 4, 15, 17, 18, 19, 21, 22 25, 27, 28, 31, 32 e 34 não se manifestaram ou não foram claros em relação aos aspectos positivos na permanência do PCD na IES.

O quadro 10 aborda os **aspectos negativos para permanência do deficiente na IES**.

Quadro 10 – Aspectos negativos para permanência do deficiente na IES

Respondente	Aspectos negativos
1	Despreparo das demais pessoas em lidar com o PCD
5, 12, 19, 25, 28	Preconceito, falta de conscientização
6	Ausência de humanização, falta de estratégia, falta de exploração dos potenciais
14, 19, 32	Dificuldade de locomoção
16	Falta de incentivo familiar
17, 19, 34	Falta de horário flexível para tratamento médico e terapias
20, 21	Preconceito e baixa escolaridade
22	Exercer funções inferiores a sua capacidade profissional, falta de plano de carreira

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 18, 23, 24, 26, 27, 29, 30, 31, 33 e 35 não se manifestaram ou não foram claros em relação aos aspectos negativos na permanência do PCD na IES

Quando se perguntou sobre como seria possível **minimizar os aspectos negativos na inserção e permanência na IES na visão dos PCDs**, o quadro 11 especifica.

Quadro 11 – Minimização dos aspectos negativos na inserção e permanência na IES

Respondentes	Minimizar os aspectos negativos necessita de:
1, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20, 25, 28, 30, 34	Haver treinamento dos colaboradores sem deficiência e a conscientização destes frente aos PCDs
7, 14, 19, 32	Melhorar a estrutura física e treinamento específico para os PCDs e não PCDs
18	Mudança na visão dos gestores, processos seletivos direcionados aos PCDs que possam ser exercidas e expectativa de crescimento profissional
21, 29	Investir em uma formação acadêmica que garanta graduação, aprimoramento ou especialização em determinadas áreas
22	“Antes do PCD assumir o cargo, seja feito treinamento específico avaliando sua qualificação
23, 26, 27	Divulgação da Lei de Cotas, conscientização das pessoas sobre limitações e diferenças

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 2, 3, 4, 16, 24, 31, 33 e 35 não responderam em relação ao que poderia ser feito para minimizar os aspectos negativos na inserção e permanência dos PCDs na IES.

O quadro 12 descreve sobre os **aspectos negativos para inserção e permanência do PCD no seu atual ambiente de trabalho na IES.**

Quadro 12 – Aspectos negativos na inserção e permanência do atual ambiente de trabalho

Respondente	Aspectos negativos que fazem ou fizeram parte no atual ambiente de trabalho
1	Dificuldade de comunicação devido à deficiência auditiva
5, 11	Preconceito
14	Dificuldade de locomoção dentro da IES
20	No ambiente de trabalho, a falta de informação das pessoas sobre deficiência e capacitação de PCD é evidente
21	Discriminação e falta de respeito de colegas com os PCDs
22	Exercer função inferior à evolução acadêmica que consegui através dos estudos
25	Falta de incentivo devido a falta de conscientização das pessoas quanto a limitações
32	Adequação de alguns equipamentos de trabalho que promovam a praticidade na execução das atividades

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 34 e 35 não se manifestaram ou não houve problemas relacionados aos aspectos negativos que fazem ou fizeram parte no seu atual ambiente de trabalho.

O quadro 13 apresenta a síntese do **relacionamento e da interação no ambiente de trabalho.**

Quadro 13 – Avaliação do relacionamento e da interação no ambiente de trabalho

Respondente	Relacionamento e interação no ambiente de trabalho
1, 3, 4, 9, 23, 25, 29	Satisfatório, aceitação das diferenças e limitações
2, 5, 6, 8, 12, 19	Normais, encontra-se apoio em colegas quando existem dificuldades
7	Tem sido fácil, sem problemas quanto à comunicação (deficiência auditiva)

10, 11, 14, 15, 16, 20, 22, 24, 27, 28, 32, 33, 34, 35	“Bom”, “ótimo”, “excelente”, não há problemas com relacionamento e interação
13	Avalia como se fosse “a própria família”

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 17, 18, 21, 26, 30 e 31 não se manifestaram ou não foram claros com a avaliação do relacionamento e da interação no ambiente de trabalho.

O quadro 14 apresenta uma síntese a respeito da **existência de uma política para lidar com os PCDs**.

Quadro 14 – Relação à existência de uma política com relação às PCDs

Respondente	Existência de uma política para lidar com PCDs
1, 6, 9, 10, 20, 24, 25, 29, 32, 35	Desconhece qualquer política
3, 7, 8, 14, 15	Acredita que haja política na IES quanto aos PCDs, mas desconhece o conteúdo
5, 11, 12, 13, 30	Não considera que tenha uma política
18, 19, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 31, 33, 34	Possui política, mas existem pontos a serem esclarecidos e melhorados

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 2, 4, 16, 17 não foram claros ou não se manifestaram com relação à existência de uma política na IES para lidar com os PCDs.

O quadro 15 apresenta uma síntese relacionada à **satisfação e à motivação em trabalhar e permanecer na IES**.

Quadro 15 – Satisfação e motivação em trabalhar e permanecer na IES

Respondente	Satisfação e motivação em trabalhar e permanecer na IES
1, 2, 14, 15, 18, 21, 29, 30, 31, 32, 35	Gostar das atividades que executa e realizar algo bom
3, 4, 7, 13, 20, 22, 27, 28, 33, 34	Crescimento profissional, continuar os estudos
5, 8, 9, 24, 25	Valorização do trabalho por algumas pessoas e o apoio familiar
6, 11, 12	Educação, tanto para o funcionário como para seus filhos

10, 17, 19	Satisfação pessoal, imagem positiva no mercado de trabalho
16	Parcialmente satisfeito, por não haver apoio familiar, porém tem apoio e incentivo dos colegas de trabalho e de superiores
23, 26	Plano de carreira

Fonte: A própria autora.

Todos os respondente relataram que estão satisfeitos e motivados em trabalhar e em permanecer na IES.

5.3.2 Questionários assistidos aplicados aos funcionários sem deficiência

Quanto aos questionários assistidos aplicados aos funcionários sem deficiências, foram denominadas: respondente 36 ao 105. Para melhor compreensão, apresenta-se a seguir um quadro síntese para as questões do Apêndice B.

O quadro 16 apresenta uma síntese a respeito da **relação de quem trabalha com PCDs, a quantidade e o tipo de deficiência.**

Quadro 16 – Relação de quem trabalha com PCDs, a quantidade e o tipo de deficiência.

Respondente	Relação de quem trabalha com PCDs, a quantidade e o tipo de deficiência
36, 38, 42, 48, 49, 53	Contato com 35 PCDs, física, auditiva e visual
37, 45, 46, 63	Trabalha com dois PCDs, auditivo e físico
47, 56, 59, 61, 62, 64, 65, 68, 72, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 90, 92, 93, 96, 99, 101, 102, 103, 104, 105	Trabalha com PCDs, mas não as identificou
50, 60	Trabalha com um PCD – auditivo
91	Trabalha com nove PCDs, visual, auditiva e física
66, 95	Trabalha com seis PCDs, auditiva, física e visual
67, 70, 71, 94, 97	Trabalha com três PCDs, visual e física
83	Trabalha com sete PCDs

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 39, 40, 41, 43, 44, 51, 52, 54, 55, 57, 58, 69, 73, 89, 98 e 100 não se manifestaram ou não têm contato direto com PCDs.

O quadro 17 apresenta uma síntese do **relacionamento e da interação com colegas que apresentam deficiência.**

Quadro 17 – Relacionamento e interação com colegas que apresentam deficiência.

Respondente	Relacionamento e interação com colegas que apresentam deficiência
36, 46, 61, 63, 64, 65, 66, 71, 74, 76, 77, 78, 83, 85, 86, 105	Interação e tem bom relacionamento – “igualdade”
37, 38, 42, 43, 45, 48, 49, 51, 53, 59, 67, 68, 70, 75, 79, 80, 84, 87, 90, 96, 99, 101, 102, 103	“bom relacionamento”, “normal”, “ótimo”, “positivo”
50	“No início é mais complicado, mas com o passar do tempo, aprende-se a lidar com as diferenças e certas situações que acontecem”. A interação exige mais paciência
56, 88, 91, 92, 104	Da mesma maneira com as outras pessoas, sem distinção ou preconceito
60	Difícil e delicado e necessita ter muita paciência
72	“Início complicado, devido à deficiência auditiva, hoje há um entendimento das limitações”
81, 82, 93, 94, 95, 97	Satisfatório, eles atendem as expectativas profissionais mediante as circunstâncias

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 39, 40, 41, 44, 47, 52, 54, 55, 57, 58, 62, 69, 73, 89, 98 e 100 não responderam com relação ao relacionamento e à interação com os colegas que apresentaram deficiências.

O quadro 18 apresenta uma síntese dos **aspectos positivos encontrados na interação com PCD na IES.**

Quadro 18 – Aspectos positivos encontrados na interação com PCD

Respondente	Aspectos positivos encontrados na interação com PCD na IES
36	Possui bom relacionamento com todos
47	Reconhecimento profissional
37, 40, 43, 68	Pessoas muito profissionais
38, 49, 59, 79	Superação

44, 72	Determinação, competência, carisma e foco
45, 48, 60, 65, 71	Aprendizado
46	Oportunidade em trabalhar, melhorar a imagem da empresa e manter igualdade para todas as pessoas
62	Inclusão na sociedade

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 36, 37, 39, 41, 42, 46, 48, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 61, 63, 64, 66, 67, 70, 73, 74, 75, 77, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105 não se manifestaram ou não foram claros em relação aos aspectos positivos encontrados na interação com PCD na IES.

O quadro 19 apresenta uma síntese dos **aspectos negativos encontrados na interação com PCD na IES.**

Quadro 19 – Aspectos negativos encontrados na interação com PCD

Respondente	Aspectos negativos encontrados na interação com PCD na IES
44, 45, 57, 60, 62, 63, 71, 85, 105	Dificuldade de comunicação (deficiência auditiva)
47, 68, 89, 101	Preconceito (sentimento de negação) e discriminação dos não PCDs
49, 96, 98	Despreparo de algumas pessoas dificulta a interação com PCDs na IES
51, 52	A própria IES não esteja preparada para acolher alguns tipos de deficiência
76	Não se sentir aceita
72	Baixo nível de escolaridade
75, 78, 79, 95, 103	Adaptação do ambiente e limitações da pessoa (ela mesma sente)
82, 93, 104	Dificuldade do primeiro contato

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 46, 48, 50, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 61, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 73, 74, 77, 80, 81, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 94, 97, 99, 100, 102 não se manifestaram ou não foram claros em relação aos aspectos negativos encontrados na interação com PCD na IES.

O quadro 20 apresenta uma síntese em **relação ao aprendizado profissional e pessoal em trabalhar com PCDs.**

Quadro 20 – Aprendizado profissional e pessoal em trabalhar com PCDs

Respondente	Aprendizado profissional e pessoal em trabalhar com PCDs
37, 71, 84	Existe o respeito e profissionalismo – gratificante
38, 40, 41, 42, 46, 51, 54, 56, 65, 72, 86, 87, 97, 99	Mesmo com as limitações, não é empecilho para trabalhar sempre motivado
45, 60, 61, 62, 63, 64, 74, 75, 81, 93, 94, 101	Conhecer as necessidades especiais de cada um e a capacidade e habilidades
47	“Aprende-se a respeitar as pessoas exatamente como elas são”. “Será inesquecível o desafio e aprendizado em trabalhar com PCDs”
48, 49, 52, 55, 70, 76, 77, 78, 79, 83, 90, 92, 98, 100, 102, 103, 105	Estimulante notar a superação, esforços, amor próprio, felicidade, valorização da vida, lição de vida e perseverança
59	Reconhecer a capacidade profissional
66	“Deficiente é aquele que acredita que não tem capacidade para pensar e agir”
80, 91, 95, 96	Todos têm o mesmo direito, não há distinção, convivência – troca de experiência.

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 36, 39, 43, 44, 50, 53, 57, 58, 67, 68, 69, 73, 82, 85, 88, 89 e 104 não se manifestaram ou não foram claros em relação ao aprendizado profissional e pessoal em trabalhar com PCDs.

O quadro 21 apresenta uma síntese sobre a **relação ao nível de satisfação em trabalhar com PCDs.**

Quadro 21 – Relação ao nível de satisfação em trabalhar com PCDs

Respondente	Nível de satisfação em trabalhar com PCDs
36, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 64, 66, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87, 88, 91, 93, 94, 95, 97, 98, 100, 101	Satisfeito
37	Gratificante
65, 71, 84, 102	Bom

99	Prazeroso
----	-----------

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 40, 46, 47, 62, 69, 89, 90, 92, 96, 103, 104 e 105 não se manifestaram ou não foram claros em relação ao nível de satisfação em trabalhar com PCDs.

O quadro 22 apresenta uma **síntese relacionada à satisfação e motivação em permanecer na IES.**

Quadro 22 – Relação à satisfação e à motivação em permanecer na IES

Respondente	Satisfação em permanecer na IES e a motivação
36, 37, 39, 56, 57, 58, 59, 64, 71, 73, 81, 92, 94, 102	Socialização, bom relacionamento interpessoal
42, 50, 60, 72, 74, 86, 95	“motivam a sermos melhores em tudo o que fazemos”, crescimento da empresa
38, 40, 91, 97	Estabilidade e segurança da IES
44, 52, 70, 89, 99	Todos são capazes e felizes com suas atividades – valorização
45, 48, 66, 67, 68, 75, 77	Crescimento profissional, ambiente e benefícios
46, 55	Oportunidade de contratar os PCDs
49, 62	Superação que os PCDs transmitem
54, 61, 65, 76, 78, 84, 87, 96, 100	Ambiente familiar, sucesso da empresa, excelência no ensino

Fonte: A própria autora.

Os respondentes 41, 47, 51, 53, 63, 69, 79 e 101 não se manifestaram ou não foram claros em relação à satisfação e à motivação em permanecer na IES.

5.3.3 Questionário assistido realizado com o gestor de RH

O questionário assistido **106 foi realizado com o responsável pela gestão de pessoas.** Ele tem 36 anos de idade, sexo masculino, pós-graduado em Gestão de Pessoas e Controladoria. Ingressou na IES em março de 2005, como controlador e gestor interno de RH, também ocupou cargos de auxiliar de RH, auxiliar contábil, analista contábil e controles.

Os aspectos positivos na **inserção e na permanência da pessoa com deficiência** dentro da IES, para ele, é a importância da integração e da humanização das pessoas sem deficiência e as PCDs, fazendo que a equipe se fortaleça. **Já com relação aos negativos,** os

próprios PCDs se policiam criando entre eles o preconceito e a não aceitação da sua incapacidade, dificultando assim a sua permanência. Segundo o respondente, para **minimizar os aspectos negativos na inserção da pessoa com deficiência** na IES, eles poderiam desenvolver suas funções de acordo com sua condição, não trazendo nenhum prejuízo à organização. Talvez, para minimizar, seria bom um treinamento de acolhimento e socialização, pois acredita que melhoraria o próprio preconceito gerado por eles mesmos, além de aprimorar suas habilidades e potencialidades.

Quanto à permanência na IES, seria a acessibilidade de locomoção no trajeto do trabalho, preparo intelectual do candidato. **Para facilitar a permanência**, geralmente, as empresas não estão preparadas (espaço físico). Seria necessário adequar o funcionário nas suas respectivas funções. Seria importante a integração com os deficientes, analisar o seu desempenho, verificar se os funcionários estão preparados para receber os portadores de deficiência.

O papel da gestão de pessoas na inserção de pessoas com deficiência na IES é reiterar o respeito pela diversidade e enfatizar o talento individual dos funcionários, fortalecendo o seu papel social. A empresa segue as normas legais de políticas/diretrizes estabelecidas para contratação de pessoas com deficiência. **Para a integração da pessoa com deficiência no ambiente de trabalho**, é realizada a apresentação delas para os funcionários da empresa, bem como a política de trabalho da instituição. Quando necessário, há um treinamento junto ao núcleo onde o PCD irá atuar. Da mesma forma, ocorre com os funcionários sem deficiência.

Na IES, existe um **plano de carreira e remuneração das pessoas com deficiência**. Para isso, é feita anualmente a avaliação de desempenho, em que os supervisores são capacitados para avaliar o desenvolvimento dos trabalhos realizados com PCDs. Para a contratação de pessoas com deficiência, a IES segue o que determina a Lei 8213/91.

Na empresa, constam **três tipos de deficiências**: deficiente físico, auditivo e visual, distribuídos com os cargos de auxiliar administrativo, professores, auxiliares de limpeza e analista de sistema. O **recrutamento das pessoas**, tanto com ou sem deficiência são realizadas por meio de processo seletivo / edital. Na IES, não existe treinamento específico para pessoas com deficiência ou um processo de comunicação especial para lidar com elas. Não há capacitação ou treinamentos específicos para os funcionários sem deficiência ou líderes e supervisores dos núcleos envolvidos, pois a **maioria das PCDs da IES apresenta deficiência de baixo grau**. Não existe programa que acompanhe o desenvolvimento das pessoas com ou sem deficiência no trabalho. Apesar de uma forte divulgação para contratação

de pessoas com deficiência, ainda é difícil o recrutamento. Não é sempre que a pessoa com deficiência é compatível com as atribuições do cargo. A IES segue a NR-17 como parâmetro de modificação ergonômica ou organizacional no ambiente de trabalho, visando sua adequação às pessoas com deficiência.

O quadro 23 apresenta uma **síntese do questionário assistido com o responsável para Gestão de RH.**

Quadro 23 – Questionário assistido aplicado ao gestor de pessoas

Questões	Resposta
Aspectos positivos e negativos na inserção e permanência do PCD para a IES	Positivos: integração e humanização das pessoas com e sem eficiência, fortalecendo a equipe Negativos: os próprios PCDs se policiam entre eles com preconceito e a não aceitação da sua incapacidade
Para minimizar os aspectos negativos na inserção da PCD na IES	Desenvolver suas funções de acordo com sua condição, sem prejudicar a organização, mas seria bom um treinamento de acolhimento e socialização, melhorando o preconceito gerado por eles mesmos, aprimorando assim suas habilidades e potencialidades
O que pode dificultar ou facilitar a permanência na IES	Acessibilidade de locomoção e o preparo intelectual do candidato, adequação física da empresa e adequação do funcionário nas suas respectivas funções
O papel da gestão de pessoas na inserção de PCDs	Reiterar o respeito pela diversidade e enfatizar o talento individual, fortalecendo o seu papel social
Políticas e diretrizes na contratação e gestão de PCDs	A IES segue as normas legais - Lei 8213/91
Processo de integração da PCD no ambiente de trabalho	Apresentação das PCDs para os funcionários e sua política de trabalho
Políticas / diretrizes com relação ao treinamento e desenvolvimento de PCDs	Quando necessário há um treinamento junto ao núcleo onde o PCD irá atuar. O mesmo ocorre com o funcionário sem deficiência
Políticas / diretrizes com relação ao plano de carreira e remuneração de PCDs	Existe um plano de carreira e remuneração das PCDs
Políticas / diretrizes com relação a avaliação de desempenho de PCDs	Anualmente, avalia-se o desempenho destes
Aspectos legais relacionados com a contratação e trabalho de PCDs	Segue o que determina a Lei 8213/91
Tipos de deficiência e cargos que ocupam os PCDs	Há três tipos de deficiência: física, auditiva e visual distribuídos como: auxiliar administrativo, professor, auxiliar de limpeza e analista de sistema

Recrutamento das pessoas com e sem deficiência	O recrutamento, tanto das pessoas com e sem deficiência é realizado por meio de processo seletivo/edital
Treinamentos específicos para PCDs	Na IES não existem treinamentos específicos para PCDs
Processo de comunicação especial para lidar com PCDs	Não existe um processo de comunicação especial para lidar com elas
Pessoas sem deficiência tiveram necessidade de treinamento (líderes e supervisores para lidar com PCDs)	Não há capacitação ou treinamento específico para funcionários sem deficiência ou líderes e supervisores dos núcleos envolvidos (a maioria das PCDs apresenta deficiência de baixo grau)
Programa que acompanha o desenvolvimento de pessoas com ou sem deficiência	Não existe um programa que acompanha o desenvolvimento de pessoas com ou sem deficiência
Dificuldade da IES em contratar PCDs	Mesmo com grande divulgação para contratação de PCDs, ainda é difícil o recrutamento. Não é sempre que a PCD é compatível com as atribuições do cargo
Modificação ergonômica ou organizacional nos ambientes de trabalho para adequação de PCDs	Segue a NR-17, visando sua adequação às PCDs

Fonte: A própria autora.

6 ANÁLISE DOS DADOS

Em relação aos PCDs, pode-se notar que eles convivem mais entre si. Dentro da IES, o aspecto mais importante na inserção do PCD está na oportunidade de estudo e, conseqüentemente, maior oportunidade no mercado de trabalho e, corroborando Redondo e Carvalho (2000), o Ministério da Educação e Cultura (MEC) tem propostas com o objetivo de oferecer oportunidades de pessoas com deficiência na área acadêmica.

A IES mostrou que seu quadro de funcionários portadores de deficiência supera o exigido por lei, o que beneficia, tanto os deficientes como a própria empresa em relação à sociedade, pois ela tem uma cota a ser cumprida e, assim mesmo, oferece vagas além do proposto na legislação, favorecendo e gerando oportunidades no mercado de trabalho para os PCDs. De acordo com Bechtold e Weiss (2005), a pessoa com deficiência no mercado de trabalho torna-se gratificada, sentindo-se útil e reconhecida pela sociedade como uma pessoa produtiva, mostrando suas capacidades, habilidades e limitações, sendo mais aceita no mercado de trabalho, cada vez mais com a visão igualitária, mesmo com certas limitações que podem ser superadas.

Neste estudo, notou-se que o deficiente auditivo busca a oportunidade em trabalhar e em mostrar a sua capacidade profissional e a possibilidade de superação de um obstáculo, mas o preconceito ainda existe por parte dos colegas de trabalho que desconhecem sua limitação e, para Motta Junior et al. (2012), a pessoa com deficiência deve ser inserida e permanecer na empresa, assim, poderá ocorrer a conscientização dos funcionários, por meio de treinamentos e ações, objetivando eliminar barreiras, principalmente quando a IES tem uma política em relação às PCDs, mesmo que precise ser adaptada, como muitos respondentes relataram.

No estudo, as pessoas sem deficiência demonstraram um bom relacionamento e interação com os colegas que apresentam deficiência, pois relataram que, no início tiveram certa dificuldade, mas depois perceberam que, pela motivação e incentivo do deficiente em trabalhar e mostra-se capaz de realizar as atividades propostas, passaram a enxergá-los como iguais, passando a ser mais atenciosos e conhecendo as limitações e superações do colega.

De acordo com Poletti (2010), o mercado de trabalho possui características próprias, como a concorrência, metas para cumprir, além da exigência de pessoas capacitadas e qualificadas para permanecerem dentro da empresa. No entanto, o estudo mostra que as pessoas possuem limitações, mas isso não significa que não sejam inteligentes e capazes de

exercer uma função ou até progredir em seus estudos, como a IES proporciona (exceto na deficiência intelectual, mas assim mesmo poderá ter uma chance).

Segundo o gestor de pessoas, a mesma política da IES para pessoas sem deficiência é utilizada para pessoas com deficiência, seguindo um plano de carreira sem distinguir características distintas dos colaboradores. Realiza-se uma avaliação de desempenho pelo supervisor do setor para colaboradores com deficiência, avaliando a capacidade e desenvolvimento nos trabalhos realizados. Na realidade, a empresa segue o que determina a Lei 8.213/91. Em contrapartida, para Soldatic; Meekosha, (2011 apud SOLDATIC, 2011), no Canadá, Estados Unidos e Reino Unido, hoje se tem como finalidade o acesso aos direitos dos deficientes como novas normas de trabalho e, para receber os benefícios sociais do Estado, as pessoas com deficiência precisam participar de uma série de programas relacionados ao mercado de trabalho, diferentemente do Brasil, onde o benefício é retirado do deficiente caso ele tenha vínculo empregatício. Daí a instabilidade da família em incentivá-lo a permanecer no mercado de trabalho.

Como relatou o gestor de pessoas, os funcionários sem deficiência tiveram capacitação nos núcleos envolvidos com presença de indivíduos com deficiência, porém, a maioria dos deficientes é de baixo grau, mesmo assim, a IES procura dar oportunidade de trabalho a todos, desde que estejam aptos às atividades que irão desenvolver. Mas, corroborando com Araújo (2007), quando a empresa contrata a pessoa com deficiência simplesmente para cumprir a lei, pode acontecer a exclusão na inclusão, com empregados expostos a serviços inferiores a sua capacidade. Para Lana e Ferreira (2007), um dos problemas encontrados na gestão de pessoas é a relação inexistente dos gerentes e dos funcionários em buscar seu aperfeiçoamento e de desenvolvimento dentro da própria empresa, o que contradiz, no estudo da IES, em que a empresa oferece plano de carreira e oportunidade em dar continuidade em seus estudos, principalmente da pessoa com deficiência.

Com os dados obtidos na pesquisa, pôde-se verificar que a grande dificuldade na inserção do PCD com deficiência auditiva é a comunicação e o preconceito. Isso é percebido nos respondentes 05, 08 e 10, atrapalhando principalmente o relacionamento entre as pessoas sem deficiência, pois, como disse a Respondente 57 em relação à comunicação, ela acha que o problema é dela por não saber comunicar-se com os deficientes auditivos.

Foi percebido que os PCDs com deficiência física, às vezes, passam despercebidos, devido ao leve grau de deficiência, como relata o respondente 106, sem deficiência. Mas, como relatou o respondente 13, quando a deficiência física é visível ainda existem pessoas preconceituosas, por isso a necessidade de conscientização, porque todos podem, de alguma

forma, tornar-se PCDs, principalmente nos dias de hoje, tão abusivos e estressantes, nos quais todos esqueceram os valores humanos.

Apesar do respondente 106, gestor de pessoas, dizer que existe uma política na IES para ser seguida, a grande maioria dos que responderam aos questionários assistidos desconhecem a sua existência, mas os que a conhecem relatam que necessita de mudanças. O respondente 18, PCD com deficiência física e graduado, relatou que os gestores da empresa não veem o potencial e possibilidades de crescimento pessoal e profissional. Isso mostra que não é sempre que os responsáveis estão preparados em lidar com os PCDs e suas habilidades, mesmo por meio de um acompanhamento e de avaliação, como disse o respondente 106.

Muitos PCDs relataram que, mesmo com um grau de instrução elevado, muitas vezes, não ocupam um cargo compatível com sua capacidade / habilidade, mostrando, novamente, o preconceito e a falta de valorização profissional. Às vezes, percebe-se que eles querem apenas cumprir a Lei de Cotas e, no caso da IES pesquisada, destacar-se no meio Educacional, com contratados bem acima do que a lei exige.

Aparentemente, com os dados coletados, pôde-se perceber que os PCDs com deficiência visual, apesar da falta de conscientização das pessoas sem deficiência em lidar com esse tipo de deficiência, segundo os respondentes 23 e 24, têm ótimo relacionamento e interação com todos da IES.

Os PCDs, independente de serem deficientes visuais, auditivos ou físicos, de modo geral, estão satisfeitos em trabalhar e em permanecer na IES, pois se sentem úteis e inseridos na sociedade.

Em relação ao respondente 57, sem deficiência, relaciona-se e interage, de forma satisfatória, com os PCDs, porém, muitas vezes, a falta de conhecimento das limitações deles atrapalha a comunicação devido à língua de sinais.

Pôde-se notar, durante a aplicação do questionário com as pessoas sem deficiência e que convivem com os PCDs, que todas mudaram seu modo de ver a vida, pois os PCDs são pessoas que superaram e ainda superam obstáculos, limitações e o preconceito e não deixam de ser pessoas felizes e capazes de executar atividades a elas impostas. A Respondente 78, sem deficiência, relatou que o grande aprendizado em trabalhar com PCDs é que são perseverantes, às vezes, mais que as pessoas sem deficiência, que acabam desistindo no primeiro obstáculo dentro da IES.

O respondente 106, sem deficiência, relatou que a IES não possui treinamento específico para os PCDs, provocando assim certa restrição na interação com todos. De modo

geral, no entanto, todos os respondentes estão satisfeitos em trabalhar e em permanecer na instituição, independente de serem PCDs ou não.

7 CONCLUSÃO

Pode-se verificar que o sistema de cotas no Brasil não consegue suprir a quantidade de pessoas com deficiência que estão aptas para o mercado de trabalho e, geralmente as empresas apenas cumprem a lei, muitas vezes diferenciando por tipo de deficiência e cargos a serem ofertados, ou seja, preferem as pessoas com deficiência de baixo grau, pois estas além de ter uma deficiência inaparente e, também, possui uma qualificação acadêmica superior àquelas que apresentam deficiências graves. E, de acordo com Cardoso e Braga (2010), as empresas procuram exercer sua responsabilidade social, contratando pessoas com deficiência leve para serem inseridas em seu quadro de funcionários. Assim, pode cumprir a lei e minimizar as mudanças de adequação do funcionário ao ambiente de trabalho.

A diversidade existe em qualquer ambiente de trabalho em que encontram pessoas com deficiência ou não. Ela gera diversos impactos, seja estrutural, ambiental ou humano. Geralmente, a empresa, quando contrata pessoas com deficiência, torna-se, de alguma forma, favorecida com uma imagem positiva junto a clientes e fornecedores, como é o caso deste estudo, em que a IES superou as expectativas impostas pela Lei de Cotas. Consequentemente, aumenta a capacidade em transpor as diferenças entre os funcionários, ocorre uma revisão de valores e culturas, acarreta em uma ampliação do mercado, entre outros benefícios.

Durante a pesquisa, alguns respondentes mostraram-se com certa dificuldade de locomoção dentro da IES, principalmente os cadeirantes, mas mesmo assim, existe uma colaboração interpessoal muito grande, e todos colaboram com aqueles que têm limitações, e corroborando-se com Gil (2002) torna-se imprescindível que a empresa ofereça condições estruturais e interação entre as pessoas com deficiência e os demais funcionários e clientes, ou seja, ela necessita oferecer possibilidades para assegurar o desenvolvimento de suas habilidades para permanecer na empresa com um nível elevado de satisfação, como mostra o resultado dos questionários assistidos na IES deste estudo.

Neste estudo, houve uma clara visão das relações de trabalho entre as pessoas com e sem deficiência na Instituição de Ensino Superior no interior do Estado de São Paulo e também das políticas de apoio desenvolvidas pela empresa por intermédio da área de gestão de pessoas para apoiar a inclusão e a permanência do deficiente no ambiente de trabalho. Diante disso, como relata Bechtold e Weiss (2005), mesmo a pessoa que apresente deficiência, ela não deixa de possuir outras habilidades e capacidades, muitas vezes apresentando a mesma habilidade e capacidade de pessoas sem deficiência ou até superá-las.

Daí a importância da pessoa com deficiência desenvolver seu potencial desde cedo, com auxílio de técnicos e educadores e, para isso, atualmente, tem esse apoio fundamentado em lei, além da contribuição de seus familiares e sociedade.

Enfim, a IES deste estudo possui em seu quadro de funcionários pessoas com deficiência de baixo grau, não existindo nenhum tipo de lesão ou incapacidade que mostre que a pessoa seja visivelmente deficiente, pois todos os indivíduos têm suas limitações e incapacidades, nem por isso não podem ter as oportunidades de serem inseridas e permanecerem no mercado de trabalho em atividades condizentes com suas habilidades e capacitações. A IES estudada tem se mostrado colaborativa em relação a Lei de Cotas, dando a oportunidade de superar as expectativas das pessoas com deficiência na cidade em que está localizada e em toda a região, sendo esta uma empresa muito bem quista pela sociedade.

REFERÊNCIAS

- ABBOTT, S.; MCCONKEY, R. The barriers to social inclusion as perceived by people with intellectual disabilities. **Jornal de Deficiência Intelectual**. v. 10, n. 275, 2006.
- AEROSA, A.L. Competitividade organizacional e os portadores de necessidades especiais: a função e o desempenho laboral destes atores no interior da indústria do fumo e de instituições financeiras. **Barbarói**. Santa Cruz do Sul, n. 30, jan./jul., 2009.
- ALMEIDA, A.T.C.; SANTOS, N.J. Gestão estratégica de pessoas no poder judiciário catarinense. 2008. Disponível em < http://tjsc25.tj.sc.gov.br/academia/arquivos/Alessandra_Terezinha_Carvalho_de_Almeida_-_Nelson_Jose_dos_Santos.pdf>. Acesso em 02 mar. 2014.
- AMIRALIAN, M.L.T. et al. Conceito deficiência. **Rev Saúde Pública**; v. 34, n. 1, p. 97-103, 2000.
- ARAUJO, E.A.B.S.; FERRAZ, F.B. O conceito de pessoa com deficiência e seu impacto nas ações afirmativas brasileiras no mercado de trabalho. Anais do XIX Encontro Nacional do CONPEDI, 09, 10, 11 e 12 de junho de 2010.
- ARAUJO, J.N.G. Pessoas com deficiência: entre exclusão, integração e inclusão no mundo do trabalho. 2007. Disponível em < http://www.abrapso.org.br/siteprincipal/anexos/AnaisXIVENA/conteudo/pdf/trab_completo_21.pdf>. Acesso em 03 setembro 2013.
- ARAÚJO, M.J.F.C.; SILVA, L.A.C. Análise da gestão de pessoas na administração pública de Itaporanga - PB, com ênfase na oferta de capacitação aos funcionários. 2011. Disponível em < <http://portal.virtual.ufpb.br/biblioteca-virtual/publicacoes/view/159>>. Acesso em 04 setembro 2013.
- BAHIA, M.S.; SCHOMMER, P.C. Inserção profissional de pessoas com deficiência em uma experiência no Brasil e outra em Portugal: desafios comuns, caminhos diferentes. **Pesquisas e Práticas Sociais**. São João Del Rei; v. 6, n. 1, p. 62-77, 2011.
- BANKER, R.D.; FIELD, J.M.; SINHA, K.K. Work-team implementation and trajectories of manufacturing quality: a longitudinal field study. **Gestão da Produção e Operações de Serviços**, v. 3, n. 1, p. 25-42, 2001.
- BASTOS, A.L.G. O adolescente com deficiência e seu processo de escolha profissional. **Adolesc. Latinoam**, Porto Alegre, v. 3, n. 1, ago., 2002.
- BECHTOLD, P.B.; WEISS, S.L.I. A inclusão das pessoas com necessidades educacionais especiais no mercado de trabalho. 2005. Disponível em < <http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev03-03.pdf>>. Acesso em 05 mar. 2014.
- BORDIGNON, P.M. A inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho: uma realidade possível. 2010. Disponível em < http://www.faders.rs.gov.br/uploads/1345762043A_Inclusao_da_PcD_no_Mercado_de_Trab>

alho__uma_realidade_possivel._Priscila_Mallmann_Bordignon.pdf. Acesso em 15 jan. 2014.

BRASIL. Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

BRASIL. Secretaria Especial dos Direitos Humanos. Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência. Brasília, 2007.

BRASIL. Lei Federal nº 8.213 de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências.

BRASIL. Decreto Federal nº 3.298 de 1999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências.

CALLEJA, C. People with disabilities looking for jobs and independence. 2013. Disponível em < <http://www.timesofmalta.com/articles/view/20130602/local/-Give-someone-a-job-so-they-can-be-like-me-very-happy-.472136>>. Acesso em 08 setembro 2013.

CANADIAN LABOUR CONGRESS. Para a inclusão de pessoas com deficiência no local de trabalho. 2008.

CARDOSO, T.C.R.; BRAGA, E.R.L.H. Inclusão de portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho brasileiro. **Anuário da Produção de Iniciação Científica Discente**, v. 12, n. 14, p. 231-239, 2009.

CARVALHO, E.N.S.; MACIEL, D.M.M.A. Nova concepção de deficiência mental segundo a *American Association on Mental Retardation - AAMR*: sistema 2002. **Temas em Psicologia da SBP**, v. 11, n. 2, p. 147-156, 2003.

CARVALHO-FREITAS, M.N.; MARQUES, A.L. Pessoas com deficiência e trabalho: percepção de gerentes e pós-graduandos em administração. **Psicologia, Ciência e Profissão**, v. 29, n. 2, p. 244-257, 2009.

CARVALHO-FREITAS, M.N.; LEAL, G.T.; SOUTO, J.F. Deficiência e Trabalho: Literatura Científica Internacional. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, v. 6, n. 1, p. 128-138, 2011.

CHATEAU, L.F.A.; FIQUENE, G.M.C.; BAPTISTA, P.F.S.; SAETA, B.R.P. A associação da expressão necessidades especiais ao conceito de deficiência. **Caderno de Pós-Graduação em Distúrbios do Desenvolvimento**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 65-71, 2012.

CONNIE, J.G. G. Time and transition in work teams: toward a new model of group development. **Jornal de Gestão Acadêmica**, v. 31, n. 1, p. 9-41, 1988.

COSTA, G.P.C; COUTINHO, R.A. A influência da gestão de pessoas sobre a relação entre tecnologia da informação e mudança organizacional. 2007. 68f. Trabalho de Conclusão de Curso. Fundação Instituto de Administração. Brasília - DF.

CRUZ, M.S. et al. Prevalência de deficiência auditiva referida e causas atribuídas: um estudo de base populacional. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 5, p. 1123-1131, mai., 2009.

ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. 2013. Disponível em <
http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_i_magens-filefield-description%5D_93.pdf>. Acesso em 24 mar. 2014.

FALCO, A.; SILVA CASTANHEIRA, R. O processo de gestão de pessoas em empresas de comunicação. **Comunicação & Mercado**. Dourados - MS, v. 1, n. 1, p. 21-35, jan-jul 2012.

FÁVERO, E.A.G. **Direitos das Pessoas com Deficiência: garantia de igualdade na diversidade**. Rio de Janeiro: WVA 2004

FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos. Gestão de pessoas com deficiência no ambiente de trabalho. 2006. (Coleção Febraban da Inclusão Social).

FRANCELIN, M.A.S.; MOTTI, T.F.G.; MORITA, I. As implicações sociais da deficiência auditiva adquirida em adultos. **Saúde Soc**. São Paulo, v. 10, n. 1, p. 180-192, 2010.

GARBE, D.S. Acessibilidade às pessoas com deficiência física e a convenção internacional de Nova Iorque. **Revista da Unifebe** (online), n. 10, p. 95-104, 2012.

GIL, A.C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, M. (coord.). O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência/coordenação Marta Gil. - São Paulo: Instituto Ethos, 2002.

GODOI, Christiane Kleinübing; BALSINI, Cristina Pereira Vecchio. A pesquisa qualitativa nos estudos organizacionais brasileiros: uma análise bibliométrica. In: GODOI, Christiane Kleinübing; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa da (org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GODOI, C.K.; MATTOS, P.L.C.L. Entrevista qualitativa: instrumento de pesquisa e evento dialógico. In: In: GODOI, Christiane Kleinübing; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa da (org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GODOY, Arilda Schmidt. Estudo de caso qualitativo. In: GODOI, Christiane Kleinübing; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa da (org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GROCE, N.E. Adolescents and youth with disability: issue and challenges. **Jornal de Reabilitação de Deficiência Ásia-Pacífico**, v. 15, n. 2, p. 13-32, 2004.

HANSEL, T.D. A empregabilidade de pessoas com deficiências: possibilidades e limitações. 2009. 46f. Trabalho de Conclusão de Curso. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso - Campus de Cuiabá. Cuiabá - MT.

HELAL, D.H.; PIEDADE, A.F.; DIAS, N.A. **O perfil da força de trabalho na região metropolitana de Belo Horizonte: alterações e implicações**. 2008. Disponível em < www.ead.fea.usp.br/semead/11semead/resultado/trabalhosPDF/497.pdf>. Acesso em 10 fevereiro 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. IBGE. Censo Demográfico 2010. 2012. Disponível em < <http://7a12.ibge.gov.br/vamos-conhecer-o-brasil/nosso-povo/caracteristicas-da-populacao>>. Acesso em: 04 junho 2014.

JONES, M.; WASS, V. Understanding changing disability-related employment gaps in Britain 1998-2011. **Trabalho, Emprego e Sociedade**, p. 1-22, 2013.

KENNEDY, D. et al. Working with young people with a physical disability, who have sight loss, or who are deaf. A diversity toolkit for the youth work sector' published by NYCI and Youthnet 2012.

KITCHIN, R. Out of place's "knowing one's place": space, power and the exclusion of disabled people. **Deficiência e Sociedade**, v. 13, n. 3, p. 343-356, 1998.

KRUMENAUER, P.; BASSAN, D.S. Inclusão de portadores de necessidades especiais nas empresas: estudo de multicasos no município de Riozinho. **Colóquio - Revista Científica da Faccat**, v. 8, n. 1-2, jan./dez., 2011.

LAKATOS, E.M.; MARCONI, M.A. **Fundamentos de metodologia científica**. 4. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001.

LANA, M.S.; FERREIRA, V.C.P.F. Gestão por competências: impactos na gestão de pessoas. **Estação Científica Online**. Juiz de Fora, n. 4, abr./mai., 2007.

LARA, G.B.; ÁVILA, M.R.C.; CARVALHO-FREITAS, M.N. A questão cognitiva e afetiva na inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. **Psicologia em Pesquisa**, UFJF, v. 2, n. 1, p. 46-59, jan./jun. 2008.

LARA, L.F. A questão da deficiência e do emprego no Brasil: uma análise com base no período de 2007 a 2011. **Revista Cesumar Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**, v. 18, n. 1, p. 167-205, jan./jun. 2013.

LINO, M.V.; CUNHA, A.C.B. Uma questão de cotas? Como pessoas com deficiência percebem sua inserção no mercado de trabalho com base em políticas públicas de inclusão. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, São João del Rei, v. 3, n. 1, p. 65-74, ago., 2008.

MACIEL, M.R.C. Portadores de deficiência: a questão da inclusão social. **São Paulo em Perspectiva**, v. 14, n. 2, p. 51-56, 2000.

MAIA, T.F.M. Pessoas com necessidades especiais na sociedade e no mercado de trabalho - perspectiva inclusiva. 2008. 106f. Dissertação. Universidade Federal do Ceará. Fortaleza.

MAIA, L.M.; CAMINO, C.; CAMINO, L. Pessoas com deficiência no mercado de trabalho: uma análise do preconceito a partir das concepções de profissionais de recursos humanos. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, São João del Rei, v. 6, n. 1, p. 78-91, jan./jun., 2011.

MARTINS, R.A. Princípios d pesquisa científica. In: MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick (coord). **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MARTINEZ, V.L.P.R.; FRANÇA, A.C.L. Diversidade e Socialização nas Organizações: a inclusão e permanência de pessoas com deficiência. In: XXXIII EnANPAD. São Paulo 19 a 23 de setembro de 2009.

MATHEUS, N.M.; SCHLIEMANN, A.L. A construção do conceito de deficiência na área da saúde. 2006. Disponível em <
http://www.pucsp.br/pac/downloads/artigo_construcao_conceito.pdf. Acesso em 15 jan. 2014.

MATTOS, L.K. As mudanças organizacionais e seus gestores nas empresas na era da informação. 2002. 80f. Dissertação. Fundação Getúlio Vargas.

MATTOS, P.L.C.L. análise de entrevistas não estruturadas: da formalização à pragmática da linguagem. In: GODOI, Christiane Kleinübing; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa da (org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick (coord). **Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MONDELLI, M.F.C.G.; LOPES, A.C. Relação entre hipertensão arterial e a deficiência auditiva. **Arq. Int. Otorrinolaringol.**, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 63-68, 2009.

MORAES, A.M.S.M.; MAGNA, L.A.; MARQUES-DE-FARIA, A.P. Prevenção da deficiência mental: conhecimento e percepção dos profissionais de saúde. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 3, Mar. 2006.

MORESI, E. (org.). Metodologia da pesquisa. Universidade Católica de Brasília. Programa de Pós-Graduação Scricito Sensu em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação. Brasília. 2003.

MOTTA JUNIOR, N.; BAPTISTA, I.P.C.; RAMOS, P.D.A.; SOUZA, R.R.; SILVA, C.E. A inserção de profissionais portadores de deficiência nas empresas. 2012. In: IX SEGeT. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia.

MUNHÊ, V.P.C. Gestão de pessoas por competência. 2009. Disponível em <
<https://www.google.com.br/#q=Gest%C3%A3o+de+pessoas+por+compet%C3%Aancia%2C+munh%C3%AA>>. Acesso em 22 fev. 2014.

MUNIZ, A.R.; TADEUCCI, M.S.R. A mudanças estruturais nas organizações e seus impactos nos indivíduos: análise do papel da gerência intermediária e novas competências requeridas. 2009. In: XIV Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e X Encontro Latino Americano de Pós-Graduação - Universidade do Vale do Paraíba.

NOGUEIRA, R. Elaboração e análise de questionários: uma revisão da literatura básica e a aplicação dos conceitos um caso real. Rio de Janeiro: UFRJ/COPPEAD, 2002.

ORTIZ, E.P.PEREIRA JUNIOR, E.; DOTA, M.R. Profissionais portadores de necessidades especiais: incluídos no mercado de trabalho ou meros coadjuvantes do capital? In: 5ª MOSTRA ACADÊMICA UNIMEP, 2007. Piracicaba. Simpósio... Piracicaba, 2007.

PATROCÍNIO, F.E.; REIS, L.M. Inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: algumas considerações sobre avaliação de postos de trabalho. In: ANAIS... IV Seminário Internacional Sociedade Inclusiva. Belo Horizonte, 2006.

PAUL, N.L.F.; PAUL, R.C.Z.R.; ALONSO, M.M.; LIMA, M.R.; RODRIGUES, N.; LEME, F.A.A. A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho como estratégia de marketing - um estudo de caso. **Revista Eletrônica de Divulgação Científica da Faculdade Don Domênico** 6.ed. setembro 2012.

PAULINO, P.C. Responsabilidade social: um espaço de inclusão para deficientes mentais praticantes de basquetebol. 2009, 49f. Monografia. Instituto federal de Educação, Ciências e tecnologia. Cuiabá, 2009.

PEDROSO, C.; SHINOHARA, M.H. Educação para e pelo trabalho: a inclusão da pessoa com deficiência intelectual no mercado de trabalho. **Caderno de Pós-Graduação em Distúrbios do Desenvolvimento**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 138-145, 2010.

PENATTI, I.; ZAGO, J.S.; QUELHAS, O. Absenteísmo: as consequências na gestão de pessoas. 2006. In III SEGeT - Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia.

PEREIRA, C.S; DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z.A.P. Qual o significado do trabalho para as pessoas com e sem deficiência física? **Psico-USF**, São Carlos, v. 13, n. 1, p. 105-114, jan./jun., 2008.

PEREIRA-GUIZZO, C.S.; DEL PRETTE, A.; DEL PRETTE, Z.A.P. Evaluation of a professional social skills program for unemployed people with physical disability. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre , v. 25, n. 2, 2012.

POLETTI, K.Z. Pessoa com deficiência e mercado de trabalho: lei de cotas nº 8213/1991. 2010. Disponível em <<http://www.apabb.org.br/admin/files/Artigos/Mercado%20de%20trabalho.pdf>>. Acesso em 08 setembro 2013.

PRESTES, V.M.S.T. A inclusão de alunos com deficiência múltipla em sala de ensino regular. 2011. 59 f. Monografia (Especialização em Desenvolvimento Humano, Educação e Inclusão Escolar) - Universidade de Brasília, Universidade Aberta do Brasil, Brasília, 2011.

PROGRAMA DE PESQUISA SOBRE DEFICIÊNCIA E POPULAÇÕES ESPECIAIS; UNIDADE DE DEFICIÊNCIA E REABILITAÇÃO. People with disabilities in Israel: facts and figures. 2014. Disponível em <<http://index.justice.gov.il/Units/NetzivutShivyonSite/SiteDocs/jointeng03.pdf>>. Acesso em: 03 ago. 2014.

RAMALHO CRISTINA, E.; SOUZA RESENDE, J.B. Dificuldades da inclusão do deficiente físico no mercado de trabalho. **Revista Científica Eletrônica de Ciências Contábeis**, ano IV, n. 8, outubro 2006.

REDONDO, M.C.F.; CARVALHO, J.M. Deficiência auditiva. Cadernos da Tv escola. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância, n. 1, 2000.
RESENDE, M.C.; GOUVEIA, V.V. Qualidade de vida em adultos com deficiência física. **Psicologia: reflexão e crítica**, Uberlândia - MG, v. 24, n. 1, p. 99-106, 2011.

RIBEIRO, R.P.D.; LIMA, M.E.A. O trabalho do deficiente como fator de desenvolvimento. **Caderno de Psicologia Social do Trabalho**, v. 13, n. 2, p. 195-207, 2010.

RODRIGUES, N.A.P. Equilíbrio em indivíduos com deficiência visual. Estudo comparativo e não comparativo de atividade física regular. 2006. 104f. Monografia. Universidade do Porto. Porto.

SÁ, E.D.; CAMPOS, I.M.; SILVA, M.B.C. Atendimento educacional especializado: deficiência visual. 2007.

SAIA, A.L.; NUNES, S.S. A pessoa com deficiência no mercado de trabalho: inclusão? 2012. Disponível em <www.aninter.com.br/.../GT07%20Economias%20e%20trabalho/A%20PE>. Acesso em 12 fev. 2014.

SANTANA, K.S. Inclusão escolar de crianças com deficiência múltipla. 2014. Educação especial: deficiências múltiplas.

SANTOS, A.T.; TRAVELIN, A.T.C. Inserção do portador de deficiência no mercado de trabalho. 2011. Disponível em <<http://www.centropaulasouza.sp.gov.br/pos-graduacao/workshop-de-pos-graduacao-e-pesquisa/007-workshop-2012/workshop/trabalhos/gestneg/insercão-do-portador.pdf>>. Acesso em 13 fev. 2014.

SENAC. Pessoas com deficiência: educação e trabalho. Rio de Janeiro: SENAC, 2006. (Documentos Técnicos).

SILVA, A.S. Desvelando o sentido da deficiência mental a partir de diferentes abordagens teóricas e diferentes práticas educativas. 2006. 137f. Dissertação. Universidade Presidente Antonio Carlos - UNIPAC. Barbacena.

SILVA, A.S.; ROMAN NETO, J. Perspectiva multiparadigmática nos estudos organizacionais. In: GODOI, Christiane Kleinübing; BANDEIRA-DE-MELLO, Rodrigo; SILVA, Anielson Barbosa da (org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

SILVA, G.P. O significado do trabalho para o deficiente visual. 2007. 108. Dissertação. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Belo Horizonte - MG.

SILVA, M.R. A implantação de equipes de trabalho com portadores de necessidades especiais: um estudo de caso na produção de cosméticos. 125f. 2008. Dissertação. Universidade de São Paulo. São Carlos-SP.

SOLDATIC, K. Apointment time: disability and neoliberal workfare temporalities. **Sociologia Crítica**, v. 39, n. 405, 2011.

SOUZA-SILVA, J.R. de; DIEGUES, D.; CARVALHO, S.G. de. Trabalho e deficiência: reflexões sobre as dificuldades da inclusão social. **Cadernos de Pós-Graduação em Distúrbios do Desenvolvimento**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 27-33, 2012.

TEIXEIRA, L. Deficiência física: definição, classificação, causas e características. 2010. Disponível em < www.luzimarteixeira.com.br/.../definicao-e-classificacao-da-deficiencia-f..>. Acesso em 14 jan. 2014.

VASCONCELOS, F.D. O trabalhador com deficiência e as práticas de inclusão no mercado de trabalho de salvador, Bahia. **Rev. bras. Saúde ocup.**, São Paulo, v. 35, n. 121, p. 41-52, 2010.

VICK, A.; LIGHTMAN, E. Barriers to employment among women with complex episodic disabilities. **Jornal de Estudos da Política de Deficiência**, v. 21, n. 2, p. 70-80, 2010.

XAVIER, R.A.P. **Gestão de pessoas na prática: os desafios e as soluções**. São Paulo: Gente, 2006.

Apêndice B – Questionário assistido aplicado aos funcionários sem deficiência

A - Características do respondente:

1. Idade: _____

Sexo _____

Escolaridade _____

2. Quando você ingressou na empresa? Quais as funções que exerceu/exerce?

Data (Mês/Ano): _____

Cargos que ocupou e ocupa:

3. Você trabalha com pessoas com deficiência? Quantas e qual o tipo da deficiência?

B – Percepção do ambiente de trabalho e das políticas da IES

4. Como você avalia o relacionamento e a interação com colegas que apresentam deficiência? Justifique.

5. Quais os aspectos positivos e negativos encontrados na interação da pessoa com deficiência na IES?

Apêndice C – Questionário assistido aplicado ao responsável pela gestão de pessoas

A - Características do respondente e percepções com relação à inclusão e permanência do deficiente na IES

1. Idade: _____

Sexo: _____

Escolaridade: _____

2. Quando você ingressou na IES? Quais as funções que ocupou e ocupa?

Data (Mês/Ano): _____

Cargos que ocupou: _____

3. Quais aspectos positivos e negativos na inserção e permanência da pessoa com deficiência para a IES?

4. Em sua opinião, o que poderia ser feito para minimizar os aspectos negativos na inserção da pessoa com deficiência na IES ?

5. E quanto à permanência na IES, o que pode dificultá-la? E o que poderia facilitá-la?

B – Percepção do ambiente de trabalho e das políticas da IES

6. Qual o papel da gestão de pessoas na inserção de pessoas com deficiência na IES?

7. A IES tem políticas/diretrizes estabelecidas para contratação e gestão de pessoas com deficiência? Explique.

8. Como é feito o processo de integração da pessoa com deficiência no ambiente de trabalho?

9. Há políticas/diretrizes com relação ao treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência?

10. Há políticas/diretrizes com relação ao plano de carreira e remuneração de pessoas com deficiência?

11. Há políticas/diretrizes com relação à avaliação de desempenho de pessoas com deficiência?

12. Quais os aspectos legais relacionados com a contratação e o trabalho de pessoas com deficiência?

13. Quais são os tipos de deficiências e que cargos ocupam na IES?

14. Como é realizado o recrutamento de pessoas com e sem deficiência?

15. Existem treinamentos específicos para pessoas com deficiência?

16. Existe um processo de comunicação especial para lidar com as pessoas com deficiência?

17. As pessoas que trabalham com as pessoas com deficiência tiveram necessidade de algum treinamento? E os líderes e supervisores?

18. Existe algum programa que acompanham o desenvolvimento de pessoas com ou sem deficiência no trabalho?

19. A IES possui dificuldade em contratar pessoas com deficiência?

20. Houve alguma modificação ergonômica ou organizacional nos ambientes de trabalho visando sua adequação às pessoas com deficiência?

Apêndice D - Termo Livre e Esclarecido



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ARARAQUARA – UNIARA COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Convidamos o (a) Sr. (a) a participar da pesquisa *Inclusão e permanência de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: um estudo de caso em uma instituição de ensino superior particular localizada no interior do Estado de São Paulo*, sob a responsabilidade da Prof^a. Dra Ethel Cristina Chiari da Silva; a pesquisa pretende investigar o atual cenário do mercado de trabalho para a pessoa com deficiência envolvendo sua inclusão e permanência no emprego.

Sua participação é voluntária e se dará por meio de uma entrevista que tem a finalidade de levantar sua percepção com relação à inclusão no mercado de trabalho e permanência no emprego e, também, a sua percepção com relação ao seu ambiente de trabalho. Estima-se a duração da entrevista por volta de 40 minutos a 60 minutos. Para evitar qualquer constrangimento a entrevista será conduzida em uma sala com a presença somente do entrevistado e da pesquisadora.

Sua participação irá contribuir para que se entendam as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência com relação à inclusão e permanência no emprego e também contribuirá para o entendimento do ambiente de trabalho e suas necessidades de melhoria.

Se depois de consentir o (a) Sr (a) desistir de continuar participando tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, independente do motivo e sem prejuízo algum a sua pessoa. O (a) Sr (a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração para participação dessa pesquisa.

Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade não será divulgada, sendo guardada em sigilo.

Para outras informações o (a) Sr(a) poderá entrar em contato com o pesquisador no endereço: Centro Universitário de Araraquara – Rua Carlos Gomes, 1338 – Centro, CEP 14.801-340; telefone: (16) 3301-7126 ou pelo e-mail: e-chiari@uol.com.br.

Consentimento Pós-Informação

Eu, _____, fui informado(a) e entendi o que o pesquisador irá fazer e porque precisa da minha colaboração. Por isso, eu concordo em participar da pesquisa *Inclusão e permanência de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: um estudo de caso em uma instituição de ensino superior particular localizada no interior do Estado de São Paulo*, sabendo que não vou ganhar nenhuma remuneração e que posso desistir quando quiser. Este documento é emitido em duas vias e ambas serão assinadas por mim e pelo pesquisador, ficando uma via com cada um de nós.

Local: _____ Data: ____/ ____/ _____

Assinatura do participante Assinatura do Pesquisador Responsável

Apêndice E - Autorização da universidade para realizar a pesquisa



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE ARARAQUARA – UNIARA
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA**

AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL PARA COLETA DE DADOS

Araraquara/SP, 21 de março de 2014.

Ilmo(a) Sr(a) **Pró-Reitor Administrativo Dr. Rogério Rocha Matarucco**

Venho através desta, solicitar a autorização para a realização da coleta de dados da pesquisa intitulada “**INCLUSÃO E PERMANÊNCIA DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR PARTICULAR LOCALIZADA NO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO**” sob a minha orientação e com a participação dos(as) discentes **Vanessa Mara Pagliarani Zeitune** do **MESTRADO PROFISSIONAL** do curso de **ENGENHARIA DE PRODUÇÃO** do Centro Universitário de Araraquara.

O trabalho tem como objetivo: investigar o atual cenário do mercado de trabalho para a pessoa com deficiência com relação à sua inclusão e permanência no emprego; estudar a percepção da pessoa com deficiência com relação ao trabalho em uma Instituição de Ensino Superior (IES) particular e os motivos que as fazem permanecerem ou não no emprego; descrever sobre o convívio no trabalho de pessoas com e sem deficiência e; identificar os motivos que a pessoa com eficiência possui para permanecer no emprego.

Informo que o referido projeto será submetido à avaliação ética junto ao Comitê de Ética em Pesquisa da Uniara, e me comprometo a encaminhar a vossa senhoria uma cópia do parecer ético após a sua emissão.

Desde já, coloco-me à disposição para esclarecimentos de qualquer dúvida que possa surgir.

Antecipadamente agradeço à colaboração.

Prof^ª Dr^ª Ethel Cristina Chiari da Silva
Orientador(a) responsável

Para Preenchimento da Instituição Co-participante

“Declaro ter lido e concordar com o parecer ético emitido pelo CEP da instituição proponente, conhecer e cumprir as Resoluções Éticas Brasileiras, em especial a Resolução CNS 196/96. Esta instituição está ciente de suas co-responsabilidades como instituição co-participante do presente projeto de pesquisa, e de seu compromisso no resguardo da segurança e bem-estar dos sujeitos de pesquisa nela recrutados, dispondo de infra-estrutura necessária para a garantia de tal segurança e bem estar.”

Deferido ()

Indeferido ()

Assinatura _____ Data: ____/____/____.

Carimbo: _____

Apêndice F – Dados dos respondentes

a) Respondentes 1 ao 35 – pessoas com deficiência

- **Respondente 1:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau completo e apresenta deficiência auditiva. Trabalha na IES desde 2009 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 2:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo masculino com segundo grau completo e apresenta deficiência auditiva. Trabalha na IES desde 2009 e ocupa a posição de auxiliar administrativo.
- **Respondente 03:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com segundo grau e apresenta deficiência auditiva. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 04:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com segundo grau e apresenta deficiência auditiva. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 05:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo masculino com segundo grau e apresenta deficiência auditiva. Trabalha desde 2000 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 06:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo feminino com pós-graduação em Gestão Ambiental e apresenta deficiência auditiva. Trabalha desde 2008 e ocupou a função de bibliotecária e, atualmente, o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 07:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau e apresenta deficiência auditiva. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 08:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo masculino com segundo grau e apresenta deficiência auditiva. Trabalha desde 2000 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 09:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau e apresenta deficiência auditiva. Trabalha desde 2009 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 10:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo masculino com segundo grau e apresenta deficiência auditiva. Trabalha desde 2000 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.

- **Respondente 11:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau completo e apresenta deficiência física. Trabalha desde 2008 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo
- **Respondente 12:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo feminino com segundo grau completo e apresenta deficiência física. Trabalha desde 2008 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 13:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com segundo grau completo, técnico em contabilidade e apresenta deficiência física. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 14:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo masculino com segundo grau completo e apresenta deficiência física. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 15:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo feminino com segundo grau completo e apresenta deficiência física. Trabalha desde 2000 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 16:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo masculino com segundo grau completo e apresenta deficiência física. Trabalha desde 2000 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 17:** está na faixa etária entre 51 e 60 anos, é do sexo feminino tem pós-graduação (Mestrado) e apresenta deficiência física. Trabalha desde 2000 e ocupa o cargo de professora universitária e coordenadora do curso de graduação da IES.
- **Respondente 18:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com graduação em Engenharia da Computação e apresenta deficiência física. Trabalha desde 2012 e exerceu cargos como auxiliar administrativo, auxiliar de laboratório e atualmente ocupa o cargo de analista de sistemas.
- **Respondente 19:** está na faixa etária ente 21 e 30 anos, é do sexo feminino com graduação em Comunicação Social e apresenta deficiência física. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 20:** esta na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com graduação em Gestão de Recursos Humanos e apresenta deficiência física. Trabalha desde 2008 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 21:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com segundo grau completo e apresenta deficiência física. Trabalha desde 2008 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.

- **Respondente 22:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo masculino com pós-graduação em Gestão Estratégica e apresenta deficiência física. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 23:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo masculino com graduação em Engenharia da Computação e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 24:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo masculino com segundo grau e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 25:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com segundo grau e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 2009 e ocupa o cargo de auxiliar de limpeza.
- **Respondente 26:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar de limpeza.
- **Respondente 27:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com segundo grau e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar de limpeza.
- **Respondente 28:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar de limpeza.
- **Respondente 29:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo masculino com segundo grau e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 2009 e ocupa o cargo de auxiliar de limpeza.
- **Respondente 30:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo feminino com segundo grau e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 2009 e ocupa o cargo de auxiliar de limpeza.
- **Respondente 31:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo feminino com segundo grau e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 2009 e ocupa o cargo de auxiliar de limpeza.
- **Respondente 32:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo feminino com graduação em Engenharia da Computação e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 1999, ocupou os cargos de auxiliar de ensino, laboratório de informática e hoje atua no cargo de auxiliar administrativo.

- **Respondente 33:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 34:** está na faixa etária ente 41 e 50 anos, é do sexo feminino com terceiro grau e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 2000 e ocupa o cargo de professora universitária.
- **Respondente 35:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau e apresenta deficiência visual. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.

b) Respondentes 36 ao 105 – pessoas sem deficiência

- **Respondente 36:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo masculino com pós-graduação. Trabalha desde 1999 e ocupou os cargos/função de auxiliar de ensino, auxiliar de laboratório e hoje está no cargo de analista de Recursos Humanos (RH).
- **Respondente 37:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo masculino com segundo grau completo. Trabalha desde 2010 e ocupou o cargo de fotógrafo, **atualmente ocupa o cargo de *marketing*.**
- **Respondente 38:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com ensino superior completo. Trabalha desde 2011 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 39:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com ensino superior completo. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de diagramador.
- **Respondente 40:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo masculino com ensino superior. Trabalha desde 2009, ocupou os cargos de serviços gerais e hoje ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 41:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo masculino com ensino superior. Trabalha desde 2005 e ocupa o cargo de auxiliar de laboratório.
- **Respondente 42:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo masculino com pós-graduação. Trabalha desde 2008 e ocupa os cargos de analista administrativo, RH e folha de pagamento.
- **Respondente 43:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com ensino médio completo. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de auxiliar audiovisual.

- **Respondente 44:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com nível superior completo. Trabalha desde 2009 e ocupa o cargo de auxiliar de laboratório
- **Respondente 45:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com pós-graduação. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de analista administrativo.
- **Respondente 46:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com ensino superior completo. Trabalha desde 2012 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 47:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 1991 e ocupou o cargo de encarregada de limpeza, hoje ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 48:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 2009 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 49:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de técnica em segurança do trabalho.
- **Respondente 50:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 51:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de auxiliar de laboratório.
- **Respondente 52:** está na faixa etária ente 41 e 50 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 1999 e ocupa o cargo de analista administrativa.
- **Respondente 53:** está na faixa etária entre 51 e 60 anos, é do sexo feminino com pós-graduação. Trabalha desde 1998 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 54:** está na faixa etária entre 61 e 70 anos, é do sexo feminino com segundo grau. Trabalha desde 1999, ocupou cargos de auxiliar de ensino audiovisual e atualmente está no cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 55:** está na faixa etária entre 51 e 60 anos, é do sexo feminino com segundo grau. Trabalha desde 1989 e ocupou o cargo de auxiliar de limpeza, atualmente está no cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 56:** esta na faixa etária de 18 a 20 anos, é do sexo feminino com segundo grau. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de recepcionista memorial.
- **Respondente 57:** está na faixa etária de 31 a 40 anos, é do sexo feminino com pós-graduação. Trabalha desde 1999, ocupou cargos de *marketing*, bibliotecária e

atualmente está no cargo de coordenadora do Núcleo de Avaliação Institucional (NAI).

- **Respondente 58:** está na faixa etária ente 31 e 40 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 2005 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 59:** está na faixa etária entre 61 e 70 anos, é do sexo feminino com ensino fundamental. Trabalha desde 1995 e ocupou o cargo de servente de limpeza e atualmente atua no cargo de auxiliar de cozinha.
- **Respondente 60:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 2012 e ocupa o cargo de compras.
- **Respondente 61:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com pós-graduação. Trabalha desde 1986 e ocupou o cargo de recepcionista e atualmente ocupa o cargo de contadora.
- **Respondente 62:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 63:** esta na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo feminino com ensino superior. Trabalha desde 2005 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 64:** está na faixa etária entre 51 e 60 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 1978 e ocupa o cargo de técnico administrativo sênior.
- **Respondente 65:** está na faixa etária entre 51 e 60 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 1978 e ocupou o cargo de caixa, atua hoje com o cargo de supervisora financeira.
- **Respondente 66:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 1998 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 67:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com segundo grau. Trabalha desde 2012 e ocupa o cargo de atendente de telefonia.
- **Respondente 68:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 1991 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 69:** está na faixa etária entre 51 e 60 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 1999 e ocupou o cargo de serviços de limpeza, hoje atua no cargo de atendente no setor da biblioteca.
- **Respondente 70:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 71:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 2008 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.

- **Respondente 72:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau. Trabalha desde 2011 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 73:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com pós-graduação. Trabalha desde 1999 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 74:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de vigia.
- **Respondente 75:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 2012 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 76:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com nível superior. Trabalha desde 2009 e ocupou o cargo de auxiliar de limpeza, hoje atua no cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 77:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com pós-graduação. Trabalha desde 1997 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 78:** está na faixa etária entre 51 e 60 anos, é do sexo feminino com pós-graduação. Trabalha desde 2003 e ocupou o cargo de bibliotecária, atualmente ocupa o cargo de supervisora de setor.
- **Respondente 79:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com pós-graduação. Trabalha desde 2009 e ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 80:** está na faixa etária entre 20 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de estagiária.
- **Respondente 81:** está na faixa etária entre 51 e 60 anos, é do sexo masculino com pós-graduação. Trabalha desde 2007 e ocupou o cargo de *designer*, hoje ocupa o cargo de docência.
- **Respondente 82:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com nível superior. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de produtor e editor na área de jornalismo.
- **Respondente 83:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo masculino com pós-graduação. Trabalha desde 2012 e ocupa o cargo de docente e supervisor de laboratório.
- **Respondente 84:** está na faixa etária entre 51 e 60 anos, é do sexo masculino com o primeiro grau. Trabalha desde 2008 e ocupou o cargo de pedreiro, hoje atua no cargo de vigia.

- **Respondente 86:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo masculino com segundo grau e graduando-se em jornalismo. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de locutor / apresentador e editor de texto.
- **Respondente 87:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo masculino com nível superior. Trabalha desde 1999 e ocupou o cargo de audiovisual, hoje atua no cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 88:** está na faixa etária entre 18 e 20 anos, é do sexo masculino está cursando jornalismo. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de estagiário de jornalismo.
- **Respondente 89:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com segundo grau. Trabalha desde 2011 e ocupa os cargos/funções de ilustrador, diagramador, programador visual e gráfico.
- **Respondente 90:** está na faixa etária entre 18 e 20 anos, é do sexo masculino com segundo grau. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de redator.
- **Respondente 91:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo masculino e está cursando Direito. Trabalha desde 1988 e ocupou os cargos de *office boy*, mecanografia, contabilidade, almoxarifado e compra e hoje atua no cargo de analista administrativo financeiro / negociação.
- **Respondente 92:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo masculino com segundo grau. Trabalha desde 2013 e ocupa o cargo de edição de rádio.
- **Respondente 93:** está na faixa etária entre 31 e 40 anos, é do sexo feminino com nível superior em Serviço Social. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 94:** está na faixa etária entre 18 e 20 anos, é do sexo feminino com segundo grau e cursando Arquitetura e Urbanismo. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de estagiária do memorial.
- **Respondente 95:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com ensino fundamental. Trabalha desde 1998 e ocupou os cargos/funções de manutenção, xerox e atualmente ocupa o cargo de auxiliar administrativo.
- **Respondente 96:** está na faixa etária entre 51 e 60 anos, é do sexo feminino com pós-graduação em MBA Auditoria e Controladoria. Trabalha desde 1998 e ocupou o cargo de auxiliar de contabilidade e hoje ocupa o cargo de auxiliar administrativo.

- **Respondente 97:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com pós-graduação em Habilitação em Educação Especial – Deficiência Mental. Trabalha desde 1999 na biblioteca, hoje ocupa o cargo de analista administrativo (tesouraria).
- **Respondente 98:** está na faixa etária entre 41 e 50 anos, é do sexo feminino com segundo grau. Trabalha desde 2011 e ocupou o cargo de serviços gerais e hoje ocupa o cargo de atendente/recepcionista.
- **Respondente 99:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com ensino superior em Publicidade e Propaganda. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de edição.
- **Respondente 100:** está na faixa etária entre 51 e 60 anos, é do sexo feminino com segundo grau. Trabalha desde 1989 e ocupa os cargos/funções no setor de limpeza e xerox.
- **Respondente 101:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com pós-graduação. Trabalha desde 2005 e ocupou o cargo de auxiliar administrativo no setor de *marketing*, hoje ocupa o cargo de coordenador de eventos.
- **Respondente 102:** está na faixa etária entre 51 e 60 anos, é do sexo feminino com nível superior em Turismo. Trabalha desde 1996 e ocupa o cargo de auxiliar administrativa.
- **Respondente 103:** está na faixa etária entre 18 e 20 anos, é do sexo feminino com segundo grau e cursando Publicidade e Propaganda. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de editora.
- **Respondente 104:** está na faixa etária entre 21 e 30 anos, é do sexo feminino com segundo grau e cursando jornalismo. Trabalha desde 2014 e ocupa o cargo de produtora/repórter.
- **Respondente 105:** está na faixa etária entre 61 e 70 anos, é do sexo feminino com segundo grau. Trabalha desde 1999 e ocupa o cargo de auxiliar de ensino audiovisual.

Anexo A: Norma Regulamentadora 17 (NR-17)

NR 17 - ERGONOMIA

Publicação D.O.U.

Portaria GM n.º 3.214, de 08 de junho de 1978

Atualizações/Alterações D.O.U.

Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990

Portaria SIT n.º 08, de 30 de março de 2007

Portaria SIT n.º 09, de 30 de março de 2007

Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007

(Redação dada pela Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990)

17.1. Esta Norma Regulamentadora visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

17.1.1. As condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

17.1.2. Para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, cabe ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo a mesma abordar, no mínimo, as condições de trabalho, conforme estabelecido nesta Norma Regulamentadora.

17.2. Levantamento, transporte e descarga individual de materiais.

17.2.1. Para efeito desta Norma Regulamentadora:

17.2.1.1. Transporte manual de cargas designa todo transporte no qual o peso da carga é suportado inteiramente por um só trabalhador, compreendendo o levantamento e a de posição da carga.

17.2.1.2. Transporte manual regular de cargas designa toda atividade realizada de maneira contínua ou que inclua, mesmo de forma descontínua, o transporte manual de cargas.

17.2.1.3. Trabalhador jovem designa todo trabalhador com idade inferior a dezoito anos e maior de quatorze anos

17.2.2. Não deverá ser exigido nem admitido o transporte manual de cargas, por um trabalhador cujo peso seja suscetível de comprometer sua saúde ou sua segurança.

17.2.3. Todo trabalhador designado para o transporte manual regular de cargas, que não as leves, deve receber treinamento ou instruções satisfatórias quanto aos métodos de trabalho que deverá utilizar, com vistas a salvaguardar sua saúde e prevenir acidentes.

17.2.4. Com vistas a limitar ou facilitar o transporte manual de cargas deverão ser usados meios técnicos apropriados.

17.2.5. Quando mulheres e trabalhadores jovens forem designados para o transporte manual de cargas, o peso máximo destas cargas deverá ser nitidamente inferior àquele admitido para os homens, para não comprometer a sua saúde ou a sua segurança.

17.2.6. O transporte e a descarga de materiais feitos por impulsão ou tração de vagonetes sobre trilhos, carros de mão ou qualquer outro aparelho mecânico deverão ser executados de forma que o esforço físico realizado pelo trabalhador seja compatível com sua capacidade de força e não comprometa a sua saúde ou a sua segurança.

17.2.7. O trabalho de levantamento de material feito com equipamento mecânico de ação manual deverá ser executado de forma que o esforço físico realizado pelo trabalhador seja compatível com sua capacidade de força e não comprometa a sua saúde ou a sua segurança.

17.3. Mobiliário dos postos de trabalho.

17.3.1. Sempre que o trabalho puder ser executado na posição sentada, o posto de trabalho deve ser planejado ou adaptado para esta posição.

17.3.2. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé, as bancadas, mesas, escrivaninhas e os painéis devem proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação e devem atender aos seguintes requisitos mínimos:

- a) ter altura e características da superfície de trabalho compatíveis com o tipo de atividade, com a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e com a altura do assento;
- b) ter área de trabalho de fácil alcance e visualização pelo trabalhador;
- c) ter características dimensionais que possibilitem posicionamento e movimentação adequados dos segmentos corporais.

17.3.2.1. Para trabalho que necessite também da utilização dos pés, além dos requisitos estabelecidos no subitem 17.3.2, os pedais e demais comandos para acionamento pelos pés devem ter posicionamento e dimensões que possibilitem fácil alcance, bem como ângulos adequados entre as diversas partes do corpo do trabalhador, em função das características e peculiaridades do trabalho a ser executado.

17.3.3. Os assentos utilizados nos postos de trabalho devem atender aos seguintes requisitos mínimos de conforto:

- a) altura ajustável à estatura do trabalhador e à natureza da função exercida;
- b) características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento;
- c) borda frontal arredondada;
- d) encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

17.3.4. Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados sentados, a partir da análise ergonômica do trabalho, poderá ser exigido suporte para os pés, que se adapte ao comprimento da perna do trabalhador.

17.3.5. Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados de pé, devem ser colocados assentos para descanso em locais em que possam ser utilizados por todos os trabalhadores durante as pausas.

17.4. Equipamentos dos postos de trabalho.

17.4.1. Todos os equipamentos que compõem um posto de trabalho devem estar adequados às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

17.4.2. Nas atividades que envolvam leitura de documentos para digitação, datilografia ou mecanografia deve:

- a) ser fornecido suporte adequado para documentos que possa ser ajustado proporcionando boa postura, visualização e operação, evitando movimentação frequente do pescoço e fadiga visual;
- b) ser utilizado documento de fácil legibilidade sempre que possível, sendo vedada a utilização do papel brilhante, ou de qualquer outro tipo que provoque ofuscamento.

17.4.3. Os equipamentos utilizados no processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo devem observar o seguinte:

- a) condições de mobilidade suficientes para permitir o ajuste da tela do equipamento à iluminação do ambiente, protegendo-a contra reflexos, e proporcionar corretos ângulos de visibilidade ao trabalhador;
- b) o teclado deve ser independente e ter mobilidade, permitindo ao trabalhador ajustá-lo de acordo com as tarefas a serem executadas;
- c) a tela, o teclado e o suporte para documentos devem ser colocados de maneira que as distâncias olho-tela, olho-teclado e olho-documento sejam aproximadamente iguais;
- d) serem posicionados em superfícies de trabalho com altura ajustável.

17.4.3.1. Quando os equipamentos de processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo forem utilizados eventualmente poderão ser dispensadas as exigências previstas no subitem 17.4.3, observada a natureza das tarefas executadas e levando-se em conta a análise ergonômica do trabalho.

17.5. Condições ambientais de trabalho.

17.5.1. As condições ambientais de trabalho devem estar adequadas às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

17.5.2. Nos locais de trabalho onde são executadas atividades que exijam solicitação intelectual e atenção constantes, tais como: salas de controle, laboratórios, escritórios, salas de desenvolvimento ou análise de projetos, dentre outros, são recomendadas as seguintes condições de conforto:

- a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR10152, norma brasileira registrada no INMETRO;
- b) índice de temperatura efetiva entre 20°C (vinte) e 23°C (vinte e três graus centígrados);
- c) velocidade do ar não superior a 0,75m/s;
- d) umidade relativa do ar não inferior a 40 (quarenta) por cento.

17.5.2.1. Para as atividades que possuam as características definidas no subitem 17.5.2, mas não apresentam equivalência ou correlação com aquelas relacionadas na NBR 10152, o nível de ruído aceitável para efeito de conforto será de até 65 dB (A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB.

17.5.2.2. Os parâmetros previstos no subitem 17.5.2 devem ser medidos nos postos de trabalho, sendo os níveis de ruído determinados próximos à zona auditiva e as demais variáveis na altura do tórax do trabalhador.

17.5.3. Em todos os locais de trabalho deve haver iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada à natureza da atividade.

17.5.3.1. A iluminação geral deve ser uniformemente distribuída e difusa.

17.5.3.2. A iluminação geral ou suplementar deve ser projetada e instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos.

17.5.3.3. Os níveis mínimos de iluminamento a serem observados nos locais de trabalho são os valores de iluminâncias estabelecidos na NBR 5413, norma brasileira registrada no INMETRO.

17.5.3.4. A medição dos níveis de iluminamento previstos no subitem 17.5.3.3 deve ser feita no campo de trabalho onde se realiza a tarefa visual, utilizando-se de luxímetro com fotocélula corrigida para a sensibilidade do olho humano e em função do ângulo de incidência.

17.5.3.5. Quando não puder ser definido o campo de trabalho previsto no subitem 17.5.3.4, este será um plano horizontal a 0,75m (setenta e cinco centímetros) do piso.

17.6. Organização do trabalho.

17.6.1. A organização do trabalho deve ser adequada às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

17.6.2. A organização do trabalho, para efeito desta NR, deve levar em consideração, no mínimo:

- a) as normas de produção;
- b) o modo operatório;
- c) a exigência de tempo;
- d) a determinação do conteúdo de tempo;
- e) o ritmo de trabalho;
- f) o conteúdo das tarefas.

17.6.3. Nas atividades que exijam sobrecarga muscular estática ou dinâmica do pescoço, ombros, dorso e membros superiores e inferiores, e a partir da análise ergonômica do trabalho, deve ser observado o seguinte:

- a) todo e qualquer sistema de avaliação de desempenho para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie deve levar em consideração as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores;
- b) devem ser incluídas pausas para descanso;
- c) quando do retorno do trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção deverá permitir um retorno gradativo aos níveis de produção vigentes na época anterior ao afastamento.

17.6.4. Nas atividades de processamento eletrônico de dados, deve-se, salvo o disposto em convenções e acordos coletivos de trabalho, observar o seguinte:

- a) o empregador não deve promover qualquer sistema de avaliação dos trabalhadores envolvidos nas atividades de digitação, baseado no número individual de toques sobre o

teclado, inclusive o automatizado, para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;

b) o número máximo de toques reais exigidos pelo empregador não deve ser superior a 8.000 por hora trabalhada, sendo considerado toque real, para efeito desta NR, cada movimento de pressão sobre o teclado;

c) o tempo efetivo de trabalho de entrada de dados não deve exceder o limite máximo de 5 (cinco) horas, sendo que, no período de tempo restante da jornada, o trabalhador poderá exercer outras atividades, observado o disposto no art. 468 da Consolidação das Leis do Trabalho, desde que não exijam movimentos repetitivos, nem esforço visual;

d) nas atividades de entrada de dados deve haver, no mínimo, uma pausa de 10 minutos para cada 50 minutos trabalhados, não deduzidos da jornada normal de trabalho;

e) quando do retorno ao trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção em relação ao número de toques deverá ser iniciado em níveis inferiores do máximo estabelecido na alínea "b" e ser ampliada progressivamente.

ANEXO I

TRABALHO DOS OPERADORES DE CHECKOUT

(Aprovado pela Portaria SIT n.º 08, de 30 de março de 2007)

1. Objetivo e campo de aplicação

1.1. Esta Norma objetiva estabelecer parâmetros e diretrizes mínimas para adequação das condições de trabalho dos operadores de *checkout*, visando à prevenção dos problemas de saúde e segurança relacionados ao trabalho.

1.2. Esta Norma aplica-se aos empregadores que desenvolvam atividade comercial utilizando sistema de auto-serviço e *checkout*, como supermercados, hipermercados e comércio atacadista.

2. O posto de trabalho

2.1. Em relação ao mobiliário do *checkout* e às suas dimensões, incluindo distâncias e alturas, no posto de trabalho deve-se:

a) atender às características antropométricas de 90% dos trabalhadores, respeitando os alcances dos membros e da visão, ou seja, compatibilizando as áreas de visão com a manipulação;

b) assegurar a postura para o trabalho na posição sentada e em pé, e as posições confortáveis dos membros superiores e inferiores, nessas duas situações;

c) respeitar os ângulos limites e trajetórias naturais dos movimentos, durante a execução das tarefas, evitando a flexão e a torção do tronco;

d) garantir um espaço adequado para livre movimentação do operador e colocação da cadeira, a fim de permitir a alternância do trabalho na posição em pé com o trabalho na posição sentada;

e) manter uma cadeira de trabalho com assento e encosto para apoio lombar, com estofamento de densidade adequada, ajustáveis à estatura do trabalhador e à natureza da tarefa;

f) colocar apoio para os pés, independente da cadeira;

g) adotar, em cada posto de trabalho, sistema com esteira eletro-mecânica para facilitar a movimentação de mercadorias nos *checkouts* com comprimento de 2,70 metros ou mais;

h) disponibilizar sistema de comunicação com pessoal de apoio e supervisão;

i) manter mobiliário sem quinas vivas ou rebarbas, devendo os elementos de fixação (pregos, rebites, parafusos) ser mantidos de forma a não causar acidentes.

2.2. Em relação ao equipamento e às ferramentas utilizadas pelos operadores de *checkout* para o cumprimento de seu trabalho, deve-se:

- a) escolhê-los de modo a favorecer os movimentos e ações próprias da função, sem exigência acentuada de força, pressão, prensão, flexão, extensão ou torção dos segmentos corporais;
- b) posicioná-los no posto de trabalho dentro dos limites de alcance manual e visual do operador, permitindo a movimentação dos membros superiores e inferiores e respeitando a natureza da tarefa;
- c) garantir proteção contra acidentes de natureza mecânica ou elétrica nos *checkouts*, com base no que está previsto nas normas regulamentadoras do MTE ou em outras normas nacionais, tecnicamente reconhecidas;
- d) mantê-los em condições adequadas de funcionamento.

2.3. Em relação ao ambiente físico de trabalho e ao conjunto do posto de trabalho, deve-se:

- a) manter as condições de iluminação, ruído, conforto térmico, bem como a proteção contra outros fatores de risco químico e físico, de acordo com o previsto na NR-17 e outras normas regulamentadoras;
- b) proteger os operadores de *checkout* contra correntes de ar, vento ou grandes variações climáticas, quando necessário;
- c) utilizar superfícies opacas, que evitem reflexos incômodos no campo visual do trabalhador.

2.4. Na concepção do posto de trabalho do operador de *checkout* deve-se prever a possibilidade de fazer adequações ou ajustes localizados, exceto nos equipamentos fixos, considerando o conforto dos operadores.

3. A manipulação de mercadorias

3.1. O empregador deve envidar esforços a fim de que a manipulação de mercadorias não acarrete o uso de força muscular excessiva por parte dos operadores de *checkout*, por meio da adoção de um ou mais dos seguintes itens, cuja escolha fica a critério da empresa:

- a) negociação do tamanho e volume das embalagens de mercadorias com fornecedores;
- b) uso de equipamentos e instrumentos de tecnologia adequada;
- c) formas alternativas de apresentação do código de barras da mercadoria ao leitor ótico, quando existente;
- d) disponibilidade de pessoal auxiliar, quando necessário;
- e) outras medidas que ajudem a reduzir a sobrecarga do operador na manipulação de mercadorias.

3.2. O empregador deve adotar mecanismos auxiliares sempre que, em função do grande volume ou excesso de peso das mercadorias, houver limitação para a execução manual das tarefas por parte dos operadores de *checkout*.

3.3. O empregador deve adotar medidas para evitar que a atividade de ensacamento de mercadorias se incorpore ao ciclo de trabalho ordinário e habitual dos operadores de *checkout*, tais como:

- a) manter, no mínimo, um ensacador a cada três *checkouts* em funcionamento;
- b) proporcionar condições que facilitem o ensacamento pelo cliente;
- c) outras medidas que se destinem ao mesmo fim.

3.3.1. A escolha dentre as medidas relacionadas no item 3.3 é prerrogativa do empregador.

3.4. A pesagem de mercadorias pelo operador de *checkout* só poderá ocorrer quando os seguintes requisitos forem atendidos simultaneamente:

- a) balança localizada frontalmente e próxima ao operador;
- b) balança nivelada com a superfície do *checkout*;
- c) continuidade entre as superfícies do *checkout* e da balança, admitindo-se até dois centímetros de descontinuidade em cada lado da balança;
- d) teclado para digitação localizado a uma distância máxima de 45 centímetros da borda interna do *checkout*;
- e) número máximo de oito dígitos para os códigos de mercadorias que sejam pesadas.

3.5. Para o atendimento no *checkout*, de pessoas idosas, gestantes, portadoras de deficiências ou que apresentem algum tipo de incapacidade momentânea, a empresa deve disponibilizar pessoal auxiliar, sempre que o operador de caixa solicitar.

4. A organização do trabalho

4.1. A disposição física e o número de *checkouts* em atividade (abertos) e de operadores devem ser compatíveis com o fluxo de clientes, de modo a adequar o ritmo de trabalho às características psicofisiológicas de cada operador, por meio da adoção de pelo menos um dos seguintes itens, cuja escolha fica a critério da empresa:

- a) pessoas para apoio ou substituição, quando necessário;
- b) filas únicas por grupos de *checkouts*;
- c) caixas especiais (idosos, gestantes, deficientes, clientes com pequenas quantidades de mercadorias);
- d) pausas durante a jornada de trabalho;
- e) rodízio entre os operadores de *checkouts* com características diferentes;
- f) outras medidas que ajudem a manter o movimento adequado de atendimento sem a sobrecarga do operador de *checkout*.

4.2. São garantidas saídas do posto de trabalho, mediante comunicação, a qualquer momento da jornada, para que os operadores atendam às suas necessidades fisiológicas, ressalvado o intervalo para refeição previsto na Consolidação das Leis do Trabalho.

4.3. É vedado promover, para efeitos de remuneração ou premiação de qualquer espécie, sistema de avaliação do desempenho com base no número de mercadorias ou compras por operador.

4.4. É atribuição do operador de *checkout* a verificação das mercadorias apresentadas, sendo-lhe vedada qualquer tarefa de segurança patrimonial.

5. Os aspectos psicossociais do trabalho

5.1. Todo trabalhador envolvido com o trabalho em *checkout* deve portar um dispositivo de identificação visível, com nome e/ou sobrenome, escolhido(s) pelo próprio trabalhador.

5.2. É vedado obrigar o trabalhador ao uso, permanente ou temporário, de vestimentas ou propagandas ou maquiagem temática, que causem constrangimento ou firam sua dignidade pessoal.

6. Informação e formação dos trabalhadores

6.1. Todos os trabalhadores envolvidos com o trabalho de operador de *checkout* devem receber treinamento, cujo objetivo é aumentar o conhecimento da relação entre o seu trabalho e a promoção à saúde.

6.2. O treinamento deve conter noções sobre prevenção e os fatores de risco para a saúde, decorrentes da modalidade de trabalho de operador de *checkout*, levando em consideração os aspectos relacionados a:

- a) posto de trabalho;
- b) manipulação de mercadorias;
- c) organização do trabalho;
- d) aspectos psicossociais do trabalho;
- e) agravos à saúde mais encontrados entre operadores de *checkout*.

6.2.1. Cada trabalhador deve receber treinamento com duração mínima de duas horas, até o trigésimo dia da data da sua admissão, com reciclagem anual e com duração mínima de duas horas, ministrados durante sua jornada de trabalho.

6.3. Os trabalhadores devem ser informados com antecedência sobre mudanças que venham a ocorrer no processo de trabalho.

6.4. O treinamento deve incluir, obrigatoriamente, a disponibilização de material didático com os tópicos mencionados no item 6.2 e alíneas.

6.5. A forma do treinamento (contínuo ou intermitente, presencial ou à distância, por palestras, cursos ou audiovisual) fica a critério de cada empresa.

6.6. A elaboração do conteúdo técnico e avaliação dos resultados do treinamento devem contar com a participação de integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho e da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver, e do coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional e dos responsáveis pela elaboração e implementação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.

7. Disposições Transitórias

7.1. As obrigações previstas neste anexo serão exigidas após encerrados os seguintes prazos:

7.1.1. Para os subitens 1.1; 1.2; 3.2; 3.5; 4.2; 4.3 e 4.4, prazo de noventa dias.

7.1.2. Para os subitens 2.1 “h”; 2.2 “c” e “d”; 2.3 “a” e “b”; 3.1 e alíneas; 4.1 e alíneas; 5.1; 5.2; e 6.3, prazo de cento e oitenta dias. (alterado pela Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007)

7.1.3. Para Subitens 2.1 “e” e “f”; 3.3 “a”, “b” e “c”; 3.3.1; 6.1; 6.2 e alíneas; 6.2.1; 6.4; 6.5 e 6.6, prazo de um ano. (alterado pela Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007)

7.1.4. Para os subitens 2.1 “a”, “b”, “c”, “d”, “g” e “i”; 2.2 “a” e “b”; 2.3 “c”; 2.4 e 3.4 e alíneas, prazos conforme o seguinte cronograma:

- a) Janeiro de 2008 – todas as lojas novas ou que forem submetidas a reformas;

- b) Até julho de 2009 – 15% das lojas;
- c) Até dezembro de 2009 – 35% das lojas;
- d) Até dezembro de 2010 – 65% das lojas;
- e) Até dezembro de 2011 – todas as lojas.

ANEXO II
TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING
(Aprovado pela Portaria SIT n.º 09, de 30 de março de 2007)

1. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (*call centers*), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

1.1.1. Entende-se como *call center* o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

1.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

1.1.2. Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

2. MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO

2.1. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados sem superfícies com mecanismos de regulagem independentes;
- b) será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulagem independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;
- c) a bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;
- d) a bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;

- e) o plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;
- f) as superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso; trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou bi-auriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;
- g) o dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;
- h) o espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;
- i) nos casos em que os pés do operador não alcançarem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;
- j) os assentos devem ser dotados de:
 1. apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;
 2. superfícies onde ocorre contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;
 3. base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m³;
 4. altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores;
 5. profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros;
 6. borda frontal arredondada;
 7. características de pouca ou nenhuma conformação na base;
 8. encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar; largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros;
 9. apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

3. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

3.1. Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvidos (*head-sets*) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

3.1.2. Alternativamente, poderá ser fornecido um *head set* para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.

3.1.3. Os *head-sets* devem:

- a) ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- b) ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- c) ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;

d) permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

3.2. O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de *head-sets*, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

3.3. Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

3.4. Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação

4. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

4.1. Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea “a” da NR-17.

4.2. Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB;
- b) índice de temperatura efetiva entre 20° e 23°C;
- c) velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
- d) umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

4.2.1. Devem ser implementados projetos adequados de climatização dos ambientes de trabalho que permitam distribuição homogênea das temperaturas e fluxos de ar utilizando, se necessário, controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos.

4.2.2. As empresas podem instalar higrômetros ou outros equipamentos que permitam ao trabalhador acompanhar a temperatura efetiva e a umidade do ar do ambiente de trabalho.

4.3. Para a prevenção da chamada “síndrome do edifício doente”, devem ser atendidos:

- a) o Regulamento Técnico do Ministério da Saúde sobre “Qualidade do Ar de Interiores em Ambientes Climatizados”, com redação da Portaria MS n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998 ou outra que a venha substituir;
- b) os Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em ambientes climatizados artificialmente de uso público e coletivo, com redação dada pela Resolução RE n.º 9, de 16 de janeiro de 2003, da ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ou outra que a venha substituir, à exceção dos parâmetros físicos de temperatura e umidade definidos no item 4.2 deste Anexo;
- c) o disposto no item 9.3.5.1 da Norma Regulamentadora n.º 9 (NR 9).

4.3.1. A documentação prevista nas alíneas “a” e “b” deverá estar disponível à fiscalização do trabalho.

4.3.2. As instalações das centrais de ar condicionado, especialmente o *plenum* de mistura da casa de máquinas, não devem ser utilizadas para armazenamento de quaisquer materiais.

4.3.3. A descarga de água de condensado não poderá manter qualquer ligação com a rede de esgoto cloacal.

5. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

5.1. A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, “caput”, da CLT e das atividades previstas em lei.

5.1.1. Aos trabalhadores é assegurado, nos casos previamente autorizados, pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com o domingo a cada mês, independentemente de metas, faltas e/ou produtividade.

5.1.2. As escalas de fins de semana e de feriados devem ser especificadas e informadas aos trabalhadores com a antecedência necessária, de conformidade com os Artigos 67, parágrafo único, e 386 da CLT, ou por intermédio de acordos ou convenções coletivas.

5.1.2.1. Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrízes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas.

5.1.3. A duração das jornadas de trabalho somente poderá prolongar-se além do limite previsto nos termos da lei em casos excepcionais, por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto, conforme dispõe o Artigo 61 da CLT, realizando a comunicação à autoridade competente, prevista no §1º do mesmo artigo, no prazo de 10 (dez) dias.

5.1.3.1. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, de acordo com o Artigo 384 da CLT.

5.2. O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção no sentido de não gerar sobrecarga habitual ao trabalhador.

5.2.1. O contingente de operadores em cada estabelecimento deve ser suficiente para garantir que todos possam usufruir as pausas e intervalos previstos neste Anexo.

5.3 O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/*telemarketing* é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

5.3.1. A prorrogação do tempo previsto no presente item só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas neste Anexo, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/*telemarketing*.

5.3.2. Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/*telemarketing* devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.

5.4. Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

5.4.1. As pausas deverão ser concedidas:

a) fora do posto de trabalho;

b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;

c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/*telemarketing*.

5.4.1.1. A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

5.4.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/*telemarketing* deve ser de 20 (vinte) minutos.

5.4.3. Para tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/*telemarketing* de até 04 (quatro) horas diárias, deve ser observada a concessão de 01 pausa de descanso contínua de 10 (dez) minutos.

5.4.4. As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

5.4.4.1. O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.

5.4.4.2. Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

5.4.5. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional, especialmente, capacitados para tal acolhimento.

5.5. O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal.

5.6. A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

5.7. Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

5.8. Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

5.9. Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

5.10. Para fins de elaboração de programas preventivos devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho:

- a) compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas;
- b) monitoramento de desempenho;
- c) repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- d) pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;
- e) períodos para adaptação ao trabalho.

5.11. É vedado ao empregador:

- a) exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento;
- b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependente de sua conduta.

5.12. A utilização de procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador.

5.13. É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
- b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;
- c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

5.14. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambiguidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

5.15. Os sistemas informatizados devem ser elaborados, implantados e atualizados contínua e suficientemente, de maneira a mitigar sobre tarefas como a utilização constante de memória de curto prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informatizado.

5.16. As prescrições de diálogos de trabalho não devem exigir que o trabalhador forneça o sobrenome aos clientes, visando resguardar sua privacidade e segurança pessoal.

6. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

6.1. Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

6.1.1. A capacitação deve envolver, também, obrigatoriamente os trabalhadores temporários.

6.1.2. A capacitação deve incluir, no mínimo, aos seguintes itens:

- a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento / telemarketing;
- b) medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;
- c) informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados à atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;
- d) informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou bi-auriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;
- e) duração de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;
- f) distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
- g) realização durante a jornada de trabalho.

6.2. Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória referida no item anterior quando forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos.

6.3. A elaboração do conteúdo técnico, a execução e a avaliação dos resultados dos procedimentos de capacitação devem contar com a participação de:

- a) pessoal de organização e métodos responsável pela organização do trabalho na empresa, quando houver;
- b) integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, quando houver;
- c) representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver;
- d) médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- e) responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais; representantes dos trabalhadores e outras entidades, quando previsto em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

7. CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE CONFORTO

7.1. Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho.

7.2. Deve ser proporcionada a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo à Norma Regulamentadora n.º 24 – NR 24.

7.3. As empresas devem manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número

de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.

8. PROGRAMAS DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

8.1. O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional- PCMSO, além de atender à Norma Regulamentadora n.º 7 (NR 7), deve necessariamente reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica.

8.1.1. O empregador deverá fornecer cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional e cópia dos resultados dos demais exames.

8.2. O empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

8.2.1. No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:

- a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
- b) redução do ruído de fundo;
- c) estímulo à ingestão frequente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

8.3. A notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude das condições especiais de trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita, será obrigatória por meio da emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho, na forma do Artigo 169 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

8.4. As análises ergonômicas do trabalho devem contemplar, no mínimo, para atender à NR-17:

- a) descrição das características dos postos de trabalho no que se refere ao mobiliário, utensílios, ferramentas, espaço físico para a execução do trabalho e condições de posicionamento e movimentação de segmentos corporais;
- b) avaliação da organização do trabalho demonstrando:
 1. trabalho real e trabalho prescrito;
 2. descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;
 3. variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais frequentes;
 4. número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno;
 5. ocorrência de pausas inter-ciclos;
 6. explicitação das normas de produção, das exigências de tempo, da determinação do conteúdo de tempo, do ritmo de trabalho e do conteúdo das tarefas executadas;
 7. histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano;

- 8. explicitação da existência de sobrecargas estáticas ou dinâmicas do sistema osteomuscular;
- c) relatório estatístico da incidência de queixas de agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos;
- d) relatórios de avaliações de satisfação no trabalho e clima organizacional, se realizadas no âmbito da empresa;
- e) registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores com relação aos aspectos dos itens anteriores;
- f) recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.

8.4.1. As análises ergonômicas do trabalho deverão ser datadas, impressas, ter folhas numeradas e rubricadas e contemplar, obrigatoriamente, as seguintes etapas de execução:

- a) explicitação da demanda do estudo;
- b) análise das tarefas, atividades e situações de trabalho;
- c) discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos;
- d) recomendações ergonômicas específicas para os postos avaliados;
- e) avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes;
- f) avaliação da eficiência das recomendações.

8.5. As ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA devem ser associados àqueles previstos na NR-17.

9. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

9.1. Para as pessoas com deficiência e aquelas cujas medidas antropométricas não sejam atendidas pelas especificações deste Anexo, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades, e devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

9.2. As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

10. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

10.1. As empresas que no momento da publicação da portaria de aprovação deste Anexo mantiverem com seus trabalhadores a contratação de jornada de 06 (seis) horas diárias, nelas contemplados e remunerados 15(quinze) minutos de intervalo para repouso e alimentação, obrigam-se somente à complementação de 05 (cinco) minutos, igualmente remunerados, de maneira a alcançar o total de 20 (vinte) minutos de pausas obrigatórias remuneradas, concedidos na forma dos itens 5.4.1 e 5.4.2.

10.2. O disposto no item 2 desta norma (MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO) será implementado em um prazo para adaptação gradual de, no máximo, 05 (cinco) anos, sendo de 10% (dez por cento) no primeiro ano, 25% (vinte e cinco por cento) no segundo ano, 45% (quarenta e cinco) no terceiro ano, 75% (setenta e cinco por cento) no quarto ano e 100% (cem por cento) no quinto ano.

10.3. Será constituída comissão permanente para fins de acompanhamento da implementação, aplicação e revisão do presente Anexo.

10.4. O disposto nos itens 5.3 e seus subitens e 5.4 e seus subitens entrarão em vigor em 120 (cento e vinte) dias da data de publicação da portaria de aprovação deste Anexo, com exceção do item 5.4.4 que entrará em vigor em 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta norma.

10.5. Ressalvado o disposto no item 10.2 e com exceção dos itens 5.3, 5.4, este anexo passa a vigorar no prazo de 90 (noventa) dias de sua publicação.