

**UNIVERSIDADE METODISTA DE PIRACICABA
FACULDADE DE GESTÃO E NEGÓCIOS
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO**

TIAGO DOS REIS BRUGNEROTTO

**INCLUSÃO PROFISSIONAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO: UM ESTUDO
SOBRE AS POLÍTICAS E PRÁTICAS ADOTADAS PELO SENAC SÃO PAULO**

**PIRACICABA
2017**

TIAGO DOS REIS BRUGNEROTTO

**INCLUSÃO PROFISSIONAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO: UM ESTUDO
SOBRE AS POLÍTICAS E PRÁTICAS ADOTADAS PELO SENAC SÃO PAULO**

Dissertação apresentada no Curso de Mestrado Profissional em Administração da Faculdade de Gestão e Negócios da Universidade Metodista de Piracicaba, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Profa. Dra. Graziela Oste Graziano Cremonezi.

**PIRACICABA
2017**

Ficha Catalográfica elaborada pelo Sistema de Bibliotecas da UNIMEP
Bibliotecária: Marjory Harumi Barbosa Hito - CRB-8/9128.

<p>Brugnerotto, Tiago dos Reis</p> <p>B891i Inclusão profissional de pessoas com deficiência no mercado de trabalho : um estudo sobre as políticas e práticas adotadas pelo Senac São Paulo / Tiago dos Reis Brugnerotto. – 2017. 132 f. : il. ; 30 cm</p> <p>Orientadora: Profa. Dra. Graziela Oste Graziano Cremonezi Dissertação (mestrado) – Universidade Metodista de Piracicaba, Administração, Piracicaba, 2017.</p> <p>1. Mercado de Trabalho - Deficiências. 2. Mercado de Trabalho - Inclusão Social. I. Cremonezi, Graziela Oste Graziano. II. Título.</p> <p style="text-align: right;">CDU – 331.5</p>
--

TIAGO DOS REIS BRUGNEROTTO

**INCLUSÃO PROFISSIONAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO: UM ESTUDO
SOBRE AS POLÍTICAS E PRÁTICAS ADOTADAS PELO SENAC SÃO PAULO**

Dissertação apresentada no Curso de Mestrado Profissional em Administração da Faculdade de Gestão e Negócios da Universidade Metodista de Piracicaba, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração.

Área de conhecimento:
Estudos Organizacionais e Gestão de Pessoas.

Data do Exame: ____/____/____

Banca Examinadora:

Prof^a. Dr^a Graziela O. Graziano Cremonezi
PPGA - UNIMEP

Prof^a. Dr^a Valéria Rueda Elias Spers
PPGA - UNIMEP

Prof. Dr Hygino Canhadas Belli
UNIPINHAL

AGRADECIMENTOS

Primeiramente preciso agradecer a Deus pela vida, pela saúde e por todas as oportunidades que me proporciona e que ainda tenho fé que vai me proporcionar.

Ao meu pai Tadeu, minha mãe Nelly e meu irmão Marco, que não mediram esforços para me proporcionar muito amor, atenção, motivação e acima de tudo, valores e princípios de ética e caráter que levo para a vida.

A minha mulher Thassia, que suportou todas as dificuldades e estresses ao meu lado durante o desenvolvimento deste trabalho, e que sempre me apoia e me incentiva nos desafios da vida.

Aos meus amigos e colegas de trabalho, que me ajudaram das mais variadas formas a superar essa batalha.

À minha orientadora Prof^ª. Dr^ª. Graziela Oste Graziano Cremonesi, pela atenção, paciência e orientação no desenvolvimento do trabalho.

À Prof^ª. Dr^ª. Valeria Rueda Spers, pelo conteúdo das aulas com maestria e ajuda com o tema e desenvolvimento da pesquisa.

O Senac São Paulo, pela oportunidade em me conceder a bolsa de estudos e viabilizar tal desenvolvimento.

“Tudo é considerado impossível, até acontecer!!”

Nelson Mandela

BRUGNEROTTO, Tiago. **Inclusão profissional de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**: um estudo sobre as políticas e práticas adotadas pelo Senac São Paulo. 2017. Projeto de Pesquisa – Mestrado Profissional em Administração – Faculdade de Gestão e Negócios, Universidade Metodista de Piracicaba, Piracicaba (SP).

RESUMO

A tratativa do tema sobre a inclusão social e profissional das pessoas com deficiência ainda é incipiente diante da importância que representa tal assunto, sendo que no Brasil 24% da população tem algum tipo de deficiência, ou seja, cerca de 46 milhões de pessoas. O mundo corporativo começa a perceber que a responsabilidade social perante os atores que tem interesse direto ou indiretamente na empresa, é entendido como credibilidade no mercado e também para o desenvolvimento sustentável da organização mediante seu capital humano. Assim este trabalho é voltado para o entendimento do processo de inclusão profissional para com as pessoas com deficiência, com o objetivo de diagnosticar as políticas e práticas adotadas pelo Senac São Paulo, no cumprimento das leis de inclusão e investigar se estão alinhadas com a missão e filosofia da organização. Como referencial teórico, foram levantados os estudos publicados nos últimos seis anos sobre o tema, assim como o estudo dos conceitos e definições sobre a diversidade, inclusão e deficiências. O histórico legal no Brasil e no mundo no que se refere as pessoas com deficiência e o entendimento do mercado de trabalho para esses indivíduos também foram trabalhados. Como instrumentos de coleta de dados foram utilizados dois questionários para gestores e colaboradores da organização e um levantamento de documentos internos referentes ao processo de inclusão da instituição. Os instrumentos de pesquisa tiveram aspectos de natureza aplicada, diagnóstica e de levantamento, na intenção de entender a realidade em que vive o público em questão. Como resultados, o presente estudo revela que o Senac São Paulo está avançando de forma efetiva com seu programa de inclusão para pessoas com deficiência, no quesito cumprimento da lei e no desenvolvimento de estratégias para captação e qualificação de seu capital humano.

PALAVRAS-CHAVE: inclusão, mercado de trabalho, pessoas com deficiência, diversidade.

BRUGNEROTTO, Tiago. **Inclusão profissional de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**: um estudo sobre as políticas e práticas adotadas pelo Senac São Paulo. 2017. Projeto de Pesquisa – Mestrado Profissional em Administração – Faculdade de Gestão e Negócios, Universidade Metodista de Piracicaba, Piracicaba (SP).

ABSTRACT

The discussion on the social and professional inclusion of people with disabilities is still incipient due to the importance of this subject, and in Brazil 24% of the population has some kind of disability, in other words, 46 million people. The corporate world begins to realize that social responsibility to the actors who have a direct or indirect interest in the company is understood as credibility in the market and also for the sustainable development of the organization through its human capital. Thus, this work is aimed at understanding the process of professional inclusion for people with disabilities, in order to diagnose the policies and practices adopted by Senac São Paulo, in compliance with the inclusion laws and to investigate whether they are aligned with mission and philosophy organization. As a theoretical reference, the studies published in the last six years on the subject, as well as the study of the concepts and definitions on diversity, inclusion and deficiencies were collected. The legal history in Brazil and in the world regarding people with disabilities and the understanding of the job market for these individuals was also processed. As data collection instruments, two questionnaires were used for managers and collaborators of the organization and a survey of internal documents related to the institution's inclusion process. The research instruments had aspects of an applied, diagnostic and survey nature, in an attempt to understand the reality in which the public studied lives. As results the present study reveals that Senac São Paulo is advancing efficiently in inclusion program for people with disabilities, in compliance with the law and in the development of strategies for capturing and qualifying its human capital.

KEYWORDS: *inclusion, job market, people with disabilities, diversity.*

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - artigo - Trabalho e Deficiência: reflexões sobre as dificuldades da inclusão social.	28
Quadro 2 - artigo - Colocação Seletiva de Pessoa com Deficiência Intelectual nas Organizações: um estudo qualitativo.	28
Quadro 3 - artigo - A determinância dos fatores sócio-históricos em suas subjetivações na gestão de profissionais com deficiência nas organizações.	29
Quadro 4 - artigo - Pessoa com deficiência = pessoa incapaz? Um estudo acerca do estereótipo e do papel da pessoa com deficiência nas organizações.	29
Quadro 5 - artigo - Valores Organizacionais e Concepções de Deficiência: A Percepção de Pessoas Incluídas.	30
Quadro 6 - artigo - Incluindo pessoas com deficiência na empresa: estudo de caso de uma multinacional brasileira.	30
Quadro 7 - artigo - Inclusão de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho.	30
Quadro 8 - artigo - As Ações Afirmativas no Processo de Inclusão de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho Globalizado.	31
Quadro 9 - artigo - O sentido do trabalho para pessoas com deficiência.	31
Quadro 10 - artigo - A Gestão de Pessoas e o Desafio da Inclusão das Pessoas com Deficiência: Uma Visão Antropológica da Deficiência.	32
Quadro 11 - dissertação (mestrado) - Preparação e Inserção de Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho.	32
Quadro 12 - artigo - Panorama da Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho no Brasil.	33
Quadro 13 - artigo - Cenário da Inserção de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho: revisão sistemática.	33
Quadro 14 - artigo - O papel da gestão de pessoas na inserção e na manutenção de pessoas com deficiência nas organizações, à luz da análise fílmica.	33
Quadro 15 - artigo - Inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: percepção dos universitários.	34

Quadro 16 - artigo - Empregabilidade de Pessoas com Deficiência no Município de Santos/SP: Mapeamento de Políticas Públicas e Práticas Institucionais.	34
Quadro 17 - artigo - Características da participação das pessoas com deficiência e/ou limitação funcional no mercado de trabalho brasileiro.	35
Quadro 18 - artigo - Estudo de Caso sobre a Inserção de Pessoas com Deficiência numa Organização de Grande Porte.....	35
Quadro 19 - artigo - Educação, Inclusão e Trabalho: um debate necessário.....	36
Quadro 20 - dissertação (mestrado) - Inclusão da Pessoa com Deficiência Intelectual no Mercado de Trabalho: avaliação de um programa de capacitação profissional	36
Quadro 21 - artigo - Inclusão de deficientes no mundo do trabalho: uma escolha a monitorar.	37
Quadro 22 - artigo - O Trabalhador com Deficiência na Organização: um estudo sobre o treinamento e desenvolvimento e a adequação das condições de trabalho.	37
Quadro 23 - artigo - A Inserção dos Surdos no Mercado de Trabalho: políticas públicas, práticas organizacionais e realidades subjetivas.	38
Quadro 24 - artigo - Inclusão profissional de pessoas com deficiências: um estudo sobre as políticas e práticas adotadas por empresas do setor de óleo e gás do Estado do Rio de Janeiro.....	38
Quadro 25 - artigo - Hospitalidade: inclusão de profissionais com deficiência na hotelaria.....	38
Quadro 26 - artigo - Um Olhar sobre a Experiência de Inclusão de Pessoas com Deficiência que Trabalham em uma Universidade Pública.	39
Quadro 27 - Conceito da diversidade ao longo do tempo.....	42
Quadro 28 - Modelo de estudo dos impactos da diversidade	45
Quadro 29 - Síntese das Principais Concepções de Deficiência.....	53
Quadro 30 - Ações afirmativas sobre pessoas com necessidades especiais.	59
Quadro 31 - Marcos Legais sobre Deficiência no Brasil.....	64
Quadro 32 - Pessoas com deficiência, gênero e tipos (%).	74

Quadro 33 - Total de emprego de pessoas com deficiência por gênero em 2011.	74
Quadro 34 - Total de empregos por tipo de deficiência e gênero em 2011.	75
Quadro 35 - Rendimento médio por tipo de deficiência e gênero em 2011.	76
Quadro 36 - Rendimento médio por grau de instrução e tipo de deficiência em 2011.	76
Quadro 37 - Resumo da metodologia.	86
Quadro 38 - Matriz de Amarração.	87
Quadro 39 - Questões com referência de autores para apêndice A e B.	88
Quadro 40 - Questão sobre o tempo, motivos e dificuldades para o início de contratação de PcD.	91
Quadro 41 - Questão sobre ações no processo de inclusão	92
Quadro 42 - Questão sobre sensibilização e capacitação de equipes	94
Quadro 43 - Prática da Cultura Organizacional.	95
Quadro 44 - Práticas Gestão de Pessoas com Deficiência.	97
Quadro 45 - Questão sobre ações de inserção no dia a dia.	99
Quadro 46 - Práticas de Recrutamento e Seleção	99
Quadro 47 - Prática Acessibilidade	101
Quadro 48 - Questões sobre a valorização da diversidade e relações humanas.	107
Quadro 49 - Questões sobre o desenvolvimento profissional nos colaboradores.	108
Quadro 50 - Questões sobre acessibilidade nas dependências e postos de trabalho na organização.	109
Quadro 51 - Questões sobre relações interpessoais e gestão de pessoas	110
Quadro 52 - Questão sobre a responsabilidade da inclusão social e profissional.	112
Quadro 53 - Questão sobre o que é ser incluído	113
Quadro 54 - Resumo das práticas do programa de inclusão do Senac SP.	115

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Fluxograma da pesquisa	24
Figura 2: Tipos de deficiência física e motora e suas definições.....	58
Figura 3: Modelo de gestão de pessoas.	82

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Questão - Você conhece a Lei Brasileira de inclusão?	105
Gráfico 2 - Questão - Você conhece as políticas e práticas para a inclusão profissional de pessoas com deficiência do Senac SP?.....	106
Gráfico 3 - Questão - Você entende que para existir efetividade na inclusão profissional de pessoas com deficiência em uma empresa, se faz necessário o comprometimento por parte da alta administração?.....	107
Gráfico 4 - Escolaridade dos funcionários com deficiência.	111

LISTA DE SIGLAS

AAMR - American Association on Mental Retardation
ADA – The American with Disabilities Act
ANPAD – Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração
BPC – Benefício de Prestação Continuada
CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CORDE – Coordenação para Integração de Pessoas Portadoras de Deficiência
DI – Deficiência Intelectual
IBC – Instituto Benjamin Constant
INES – Instituto Nacional de Educação de Surdos
LBI – Lei Brasileira de Inclusão
OIT – Organização Mundial do Trabalho
OMS – Organização Mundial da Saúde
ONU – Organização das Nações Unidas
PcD – Pessoa com Deficiência
PcLF – Pessoas com Limitações Funcionais
PDE – Programa de Desenvolvimento Educacional
PERP – Programa de Capacitação Profissional
PET – Programa de Educação para o Trabalho
SciELO - Scientific Electronic Library Online
SDH – Secretária de Direitos Humanos
SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SPELL - Scientific Periodicals Electronic Library
RSE – Responsabilidade Social Empresarial

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	16
1.1 PROBLEMA	19
1.2 OBJETIVOS	20
1.3 JUSTIFICATIVAS DA PESQUISA.....	20
1.4 PRESSUPOSTOS.....	22
1.5 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO.....	23
2. ESTUDOS E PESQUISAS ACADÊMICAS SOBRE O TEMA EM QUESTÃO	25
3. DIVERSIDADE: PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	41
3.1 MARCO LEGAL DA INCLUSÃO SOCIAL.....	59
4. MERCADO DE TRABALHO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	67
5. METODOLOGIA: PROPOSTA METODOLÓGICA	84
5.1 INSTITUIÇÃO FOCO DE ESTUDO.....	89
6. ANÁLISE DOS RESULTADOS	91
6.1 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS RELACIONADOS A ADOÇÃO DAS LEIS E AÇÕES DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA PELO SENAC SÃO PAULO.....	91
6.2 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS EM RELAÇÃO AO ENTENDIMENTO DAS PESSOAS REFERENTES AS PRÁTICAS DE INCLUSÃO ADOTADAS PELO SENAC SÃO PAULO.	104
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	116
REFERÊNCIAS	120
APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA – GERÊNCIA (DIRIGENTES RESPONSÁVEIS PELA ÁREA DE INCLUSÃO)	129
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS COLABORADORES COM DEFICIÊNCIA	130

1. INTRODUÇÃO

Muitos debates e estudos estão voltados para o entendimento da diversidade, que buscam entender os aspectos e características das demais variadas distinções. Estudos esses que vão do entendimento da identidade social, pessoal e também da diferença entre os indivíduos. Segundo Cox (1993), a diversidade se aflora quando existem pessoas engajadas em algum processo, no qual esses indivíduos não obtêm semelhanças ou atributos específicos.

Assim a forma moderna de se tratar a diversidade é por meio da valorização das relações humanas, trazendo para o foco, a noção e a necessidade de propiciar oportunidades de forma igualitária e de ter respeito com a grandeza única de cada pessoa (ETHOS, 2002a). Desta forma, esse tipo de responsabilidade deve ser praticado por todos os atores envolvidos, que são: os cidadãos, empresas, governos e a comunidade. As políticas públicas voltadas para esse fim são de fundamental importância, mas as organizações também carregam uma grande responsabilidade diante da gestão da diversidade.

No que se refere a descriminalização das pessoas no Brasil, nota-se um nicho muito importante que vem sendo discriminado ou excluído da sociedade e do trabalho, que são as pessoas com algum tipo de deficiência. Esse processo de exclusão social de pessoas com deficiência acontece de um tempo muito antigo, pois nas entranhas da estrutura das sociedades, as pessoas de deficiência sempre foram tratados como inabilitados e indo um pouco mais além, impedidos da liberdade (MACIEL, 2000). Desta forma, ações preconceituosas e atitudes desumanas sempre foram muito normais para com essas pessoas, que nunca tiveram respeito e nem direitos.

A inclusão social, seja na área de trabalho, educacional e lazer, depende muito de leis e políticas que promovam o incentivo para colocar em prática todos os conceitos teóricos e estudos a respeito de inclusão; tornando eficaz a participação das pessoas com deficiência, por meio de viabilizar os suportes necessários para que essas pessoas sejam integradas e tenham acesso a todos os recursos do meio social (OLIVEIRA; GOULART JUNIOR; FERNANDES, 2009). Assim Mazzotta (2008, p.165) define inclusão dizendo: “É a convivência respeitosa de uns com os outros, e é essencial para que cada

indivíduo possa se constituir como pessoa ou como sujeito e, assim, não venha a ser meramente equiparado a qualquer coisa ou objeto”.

Segundo Marx (1977), o trabalho é uma atividade exclusivamente humana e que só pode ser elaborado socialmente. Assim, o trabalho faz parte na constituição das pessoas, da sociedade e da humanidade. De acordo com Vash (1988), o trabalho é uma maneira de adquirir recompensas externas enraizadas socialmente, como bens de consumo e dinheiro. E também faz paralelo com recompensas internas como autorrealização, autoestima e interação social.

Levando em consideração esses aspectos, há uma especial atenção das políticas públicas no que se refere à inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Apesar da Constituição Federal de (1988) concretizar em seu artigo 6º o trabalho como direito social, os indivíduos com deficiência ainda encontram muita dificuldade na inserção para o mercado de trabalho.

Segundo o Ministério do Trabalho (Brasil, 2015), foram resgatadas do trabalho escravo no Brasil cerca de 1.000 pessoas no ano de 2015, nos ramos de mineração, construção civil e agricultura, sendo que 61% dos casos constatados ocorreram em áreas urbanas do País. Se algumas empresas não respeitam seus empregados, possibilitando condições humanas de trabalho, quem dirá dispensar atenção na inclusão de pessoas com deficiência, que, por muito tempo, foram taxadas como pessoas incapazes de produção e desenvolvimento.

Com relação à proteção trabalhista, foi estabelecida em 1991 a lei nº 8.213 regulamentada pelo Decreto nº 3.298 de 1999, estabelecendo uma cota para pessoas com deficiência e também para pessoas que sofreram algum tipo de acidente de trabalho. Entende-se que esse processo foi demorado, o de separar uma porcentagem do quadro de funcionários para essa cota no setor privado, para a contratação de pessoas com deficiência e acidentadas, porcentagem essa, relacionada ao número total de funcionários da empresa.

Além de promover a inclusão da pessoa, que é um fator primordial, a Lei possibilitou que as pessoas com deficiência tivessem mais autonomia, independência financeira e autoestima elevada (SANTOS, 2013).

No segundo semestre de 2015 foi sancionada pela Presidente do Brasil Dilma Rousseff, a Lei nº13.143, apresentada pelo Senador Paulo Paim, que se refere ao Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei Brasileira de Inclusão). Uma forma de beneficiar cerca de 46 milhões de pessoas, ou seja, em média 24% da população brasileira, consolidando as leis existentes para auxiliar na emancipação civil e social. Foram complementados os parágrafos 1 e 2 do artigo 93 e inserido um terceiro, salientando a respeito da reserva de cargo (BRASIL, 2015).

Apesar destas leis, a dificuldade encontrada pelas empresas para a contratação ainda é muito alta. Com isso, o cumprimento da cota estabelecida pela legislação fica impossibilitada. Buscando relatos históricos sobre os processos de inclusão de pessoas com necessidades especiais impostos pela sociedade, foi constatado que os indivíduos ficam sem acesso a alguns bens essenciais como saúde, educação e trabalho. Alguns problemas inerentes a este fato são a baixa escolaridade, dificuldade na inclusão social e ao bloqueio para desenvolver atividades profissionais. A definição de inclusão vem do ato de incluir, de unir e de juntar.

Assim ressalta Ferronato (2008), que a lógica da exclusão social decorrente da falta de informação e preconceito, levam às ações e práticas que formam um obstáculo para o acesso às oportunidades e ao mercado de trabalho. De acordo com a proposta feita pelo *II Plan de Acción para las personas con discapacidad 2003-2007, 2003*, a inclusão na sociedade se molda no respeito aos direitos humanos, à liberdade, à justiça social de grupos e à diversidade, em busca da participação democrática e do exercício dos direitos. Desta forma, torna-se necessário o processo de equalização de oportunidades e a implementação de medidas que ajudem a participação de pessoas com deficiência em todos os campos da vida.

Essa inclusão de pessoas com deficiência mostra a mudança que a sociedade vem sofrendo nas últimas décadas, mudanças que refletem com o aumento de debates sobre os direitos das pessoas, na elaboração de leis específicas para a inclusão no meio social e do mercado de trabalho. As políticas públicas têm demonstrado muita atenção à proposta que visa promover a participação e a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Em meados do século XX, a sociedade começou a entender que a exclusão de pessoas com deficiência significava prejuízo, pois os programas existentes para esses fins geravam alto custo. Em virtude disso, surgem propostas que visam fazer uma integração e oferecer benefícios para as pessoas com algum tipo de deficiência, propostas essas que tinham como objetivo a qualidade de vida por meio de desenvolvimento de independência, autonomia e inserção no contexto cultural e social. A ideia era que toda pessoa com deficiência tivesse o direito de vivenciar e experimentar um padrão de vida considerado normal na sociedade em que estava inserida. E que as oportunidades fossem justas para a participação de atividades compartilhadas com pessoas de mesma faixa etária (SANTOS, 2013).

Segundo Garcia (2014), mesmo assim, nos dias de hoje, existem exemplos de maus-tratos e descriminalização, mas a progressão e clareza nos temas ligados à cidadania e direitos humanos, provocou sem dúvida, um olhar mais atencioso em relação às pessoas com deficiência.

A empresa estudada e analisada por suas políticas e práticas no presente trabalho é o Senac São Paulo (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Administração Regional no Estado de São Paulo). Com início de suas atividades em 1946, hoje é referência em administrar e lançar tendências com escolas de aprendizagem comercial em todo o território nacional; honrando o compromisso do empresariado de comércio de bens, serviços e turismo com seu portfólio de produtos e serviços educacionais.

Com sua missão pautada em educar para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo, o Senac busca, mediante a sua visão, ser a instituição brasileira que oferece as melhores soluções em educação profissional, reconhecida pelas empresas.

1.1 Problema

Diante do exposto pergunta-se: as políticas e práticas para a inclusão de pessoas com deficiência adotadas pelo Senac São Paulo estão alinhadas as leis brasileiras e a missão e filosofia da organização?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Diagnosticar as políticas e práticas adotadas pelo Senac São Paulo para cumprir a lei de inclusão das pessoas com deficiência e investigar se estão alinhadas com a missão e a filosofia da organização.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Levantar as leis sobre inclusão de pessoas com deficiência e investigar a adoção pelo Senac São Paulo;
- Estudar as ações de inclusão de pessoas com deficiência do Senac São Paulo;
- Verificar como as pessoas com deficiência entendem as práticas de inclusão adotadas pelo Senac São Paulo.

1.3 Justificativas da Pesquisa

O desenvolvimento do presente estudo será válido para nortear as pessoas e empresas a respeito do que é imposto pelas autoridades teoricamente e entender qual é a realidade vivida pelas empresas e pelas pessoas que estão inseridas nesse contexto.

Segundo Souza-Silva, Diegues e Carvalho (2012), diante de análises sobre a inclusão social, políticas públicas e visão dos empregadores, a legislação trabalhista garante a possibilidade de inclusão das pessoas com deficiência. Mas a legislação não cessa as dificuldades que a inclusão no mercado de trabalho apresenta e que os empregadores encontram dificuldades para lidar com tal situação por falta de conhecimento e preconceito sobre a temática. Complementa Oliveira (2012) relatando que os gestores das organizações necessitam de constantes revisões em suas concepções sobre deficiência, questionando se estas estão agregando ou não para a assertividade da inclusão dos profissionais com deficiência nas empresas.

Já Perez (2012), apresenta um estudo com artigos no bojo do conceito do estereótipo de incapacidade, sobre os tipos de grupos minoritários, e ressalta que há

poucos trabalhos atrelados à pessoa com deficiência, mas muitos relacionados à questão de gênero ou racial. Conclui ainda que é necessário o entendimento dos estereótipos para mostrar que as generalizações podem servir para o dia a dia, mas os deficientes podem sofrer com tal situação.

As pessoas com deficiência enfrentam várias condições como educação, acesso ao trabalho, condições essas que na maioria das vezes vem da sociedade. Há desvantagens se comparado com a população sem deficiência e com limitações mais leves, no que se refere a inserção laboral e condições socioeconômicas (GARCIA B; MAIA, 2014).

Assis e Carvalho-Freitas (2014) corroboram com a presente justificativa, em que diz que é possível fazer a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações de todos os portes e segmentos, há uma fase de transição que tanto a sociedade quanto as organizações passam por ela. E que é necessário dispensar atenção e investimento no entendimento e informação sobre as deficiências, buscando diminuir o preconceito e a exclusão social.

Segundo Passerino e Pereira (2014) parece que houve pouco avanço no que se refere a inclusão de pessoas com deficiência no contexto escolar, social e no trabalho e que é necessário estudar tais fatores com um olhar unilateral, levando em conta questões de tecnologia, socioeconômicas, políticas públicas, sociais e individuais no desenvolvimento humano.

Simas, Souto e Carvalho-Freitas (2014) consideram de muita importância entender a percepção dos universitários, pois eles têm uma visão tendenciosa para o lado da inclusão, no caso de trabalhar com pessoas com deficiência. Isso ajuda na captação de aspectos que podem auxiliar nas melhorias de estratégias para as operações nas inclusões profissionais, empresariais e políticas para com as pessoas com deficiência.

Cardoso (2016) diante de seu estudo, diz que mesmo após 24 anos da lei de cotas, ainda há organizações que mantêm a resistência e preconceito na inclusão de pessoas com deficiência no mercado laboral. A autora conclui fomentando que é necessário o desenvolvimento de políticas pelo poder público para que as organizações tenham condições e ânimo para a gestão da inclusão com eficiência.

A atenção dispensada pelo autor no presente estudo é entendida com uma oportunidade de se refletir sobre o capital humano nas mais diversas esferas do mercado laboral no Brasil. Uma vez que a gestão efetiva da diversidade nas organizações faz com que sua visibilidade perante a sociedade seja responsável e ética, além das políticas públicas há a necessidade das empresas contribuírem com o processo de exclusão em todos os tipos de diversidade inclusive com as deficiências.

As ações de fiscalização do ministério do trabalho se encontram em um momento de autuação com o não cumprimento da lei de inclusão, forçando as empresas a se preocuparem em desenvolver ações inclusivas para o cumprimento da lei. Tornando o presente estudo muito oportuno para o cenário do processo de inclusão profissional de pessoas com deficiência.

O atual trabalho trará benefício para a sociedade, empresas e pessoas em virtude de clarear a mente para os futuros passos para novos estudos e atitudes para ações mais assertivas no que tange a justiça da inclusão de pessoas com deficiência.

1.4 Pressupostos

Dibben, James e Cunningham (2001) defendem que para o efetivo desenvolvimento das políticas e práticas de inclusão se faz necessário o comprometimento por parte da alta administração, principalmente no momento da sua implantação.

As empresas não preenchem as quotas, o que mostra o não cumprimento da legislação e “a participação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho formal brasileiro é ainda marcada pela restrição de oportunidades” (TETTE; CARVALHO-FREITAS; OLIVEIRA, 2013, p. 2).

P1 – O entendimento das políticas e práticas de pessoas com deficiência do Senac São Paulo está alinhado com o proposto pela lei.

P2 – O Senac São Paulo cumpre a quota de trabalhadores com deficiência e isso implica no bem-estar dos mesmos;

P3 - Existe o comprometimento por parte da alta administração, principalmente no momento da sua implantação das políticas e práticas de inclusão;

P4 - As ações aplicadas pelo Senac São Paulo para o cumprimento da lei proporcionam efetividade nas suas políticas e práticas para as pessoas com deficiência.

1.5 Estrutura da Dissertação

O trabalho em questão terá seu fluxo de desenvolvimento contemplando oito capítulos, a introdução será apresentada no primeiro capítulo, assim como o problema de pesquisa, os objetivos geral e específicos, a justificativa da pesquisa, os pressupostos e a estrutura da dissertação.

O segundo capítulo apresenta um estudo bibliométrico sobre as pesquisas e estudos publicados com o tema de mercado de trabalho e pessoas com deficiência nas organizações, no período de seis anos do presente estudo.

Há uma revisão bibliográfica sobre a diversidade no terceiro capítulo, abordando as pessoas com deficiência e um levantamento do marco legal da inclusão social.

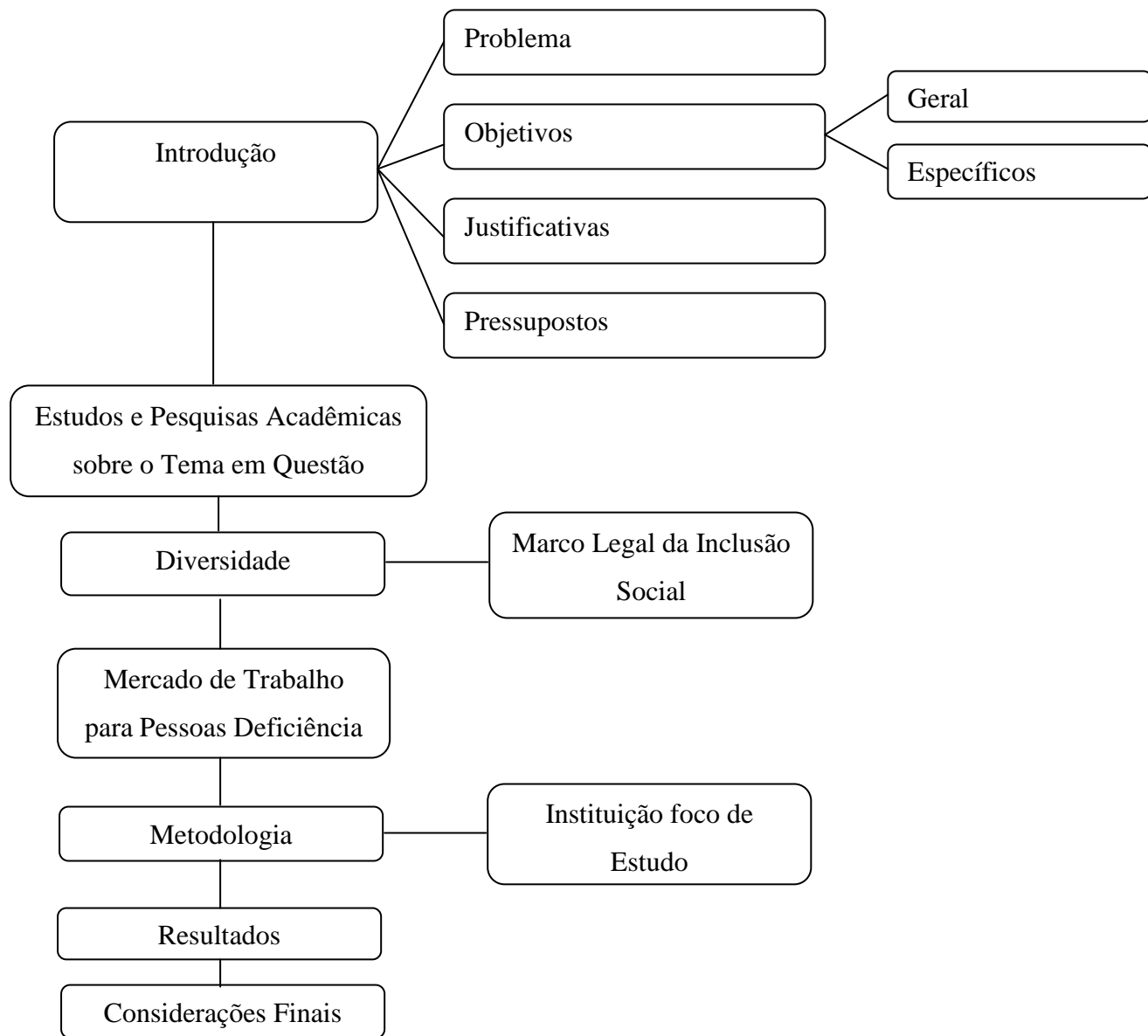
No capítulo quatro é tratado a respeito do mercado de trabalho para as pessoas com deficiência, procurando relatar o atual cenário que se encontra o mercado profissional para os indivíduos que possuem algum tipo de deficiência.

A metodologia da pesquisa será descrita no quinto capítulo, em que se busca alinhar os pressupostos com a coleta de dados e instrumentos de pesquisa, na intenção de obter êxito no objetivo do estudo.

No sexto capítulo encontra-se a discussão e análise dos resultados obtidos na pesquisa.

E por fim, é apresentado no sétimo capítulo as considerações finais e fatores relevantes que contemplem os objetivos do estudo.

Abaixo segue o fluxograma da figura 1 com o desenvolvimento do estudo.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Figura 1: Fluxograma da pesquisa

2. ESTUDOS E PESQUISAS ACADÊMICAS: DEFICIÊNCIA E TRABALHO

Neste capítulo será mostrada a evolução acadêmica do tema inclusão profissional para as pessoas com deficiência nos últimos quinze anos, porém os últimos seis anos foram os mais relevantes em dados e informações para o estudo em questão.

Os trabalhos na área de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho ainda são muito poucos diante da importância que o assunto tem demonstrado. Desta forma, no presente capítulo, foi realizado um estudo bibliométrico sobre a temática em questão. Foram realizadas buscas eletrônicas no sistema de indexação e pesquisa Spell (Scientific Periodicals Electronic Library), por ser um indexador com mais de 80 periódicos, incluindo o Anpad que é de muita credibilidade para o estudo em questão; iniciando em 2012 com concentração de produções científicas publicadas a partir de 2008. Foram levantados todos os estudos referentes ao tema nos últimos seis anos até os dias de hoje, de 2012 a 2017. Foram realizadas buscas procurando publicações que abordassem a temática de mercado de trabalho e pessoas com deficiência nas organizações. As buscas dos trabalhos ocorreram por título e palavras chave, após o levantamento dos dados, trabalhou-se na organização dos trabalhos em tabelas considerando os seguintes critérios: autor, ano, título, objetivo, método e resultados.

De acordo com Faria e Carvalho (2011), a primeira pesquisa publicada revelando a relação entre diversidade, mercado de trabalho e pessoas com deficiência foi em 2003; até 2005 nenhum estudo tinham os deficientes como sujeito da pesquisa, os estudos começam a ganhar força a partir de 2006, em que se concentram nas representações sociais diante de aspectos da vida profissional, realidade das pessoas com deficiência pela percepção delas sobre as dificuldades e possibilidades de inserção no mercado formal de trabalho e do entendimento na visão das pessoas que trabalham com esse público. E também na intenção de construir e validar instrumentos de avaliação da gestão da diversidade, relativos à inserção de pessoas com deficiência nas organizações.

Em 2007 e 2008 se encontram trabalhos que procuram entender a dificuldade na inclusão profissional e social para as pessoas com deficiência, pelo fenômeno da

violência moral no ambiente de trabalho em relação a humilhação e constrangimento nas relações de trabalho. A compreensão de como essas pessoas têm sido incluídas, contratadas e as práticas envolvidas para o cumprimento da lei de cota. Outros trabalhos revelam muito sobre a visão e percepção dos gerentes e gestores no processo de inserção de pessoas com deficiência e como isso interfere em suas ações e relações e o entendimento do preconceito para com essas pessoas foi encontrado em publicações desses anos.

A discussão sobre lei de cotas empregatícias para portadores de deficiência, implicado no processo de contratação nas organizações, bem como estratégias de socialização na inclusão relacionadas a importância da aceitação, convivência e valorização da diversidade sobre os atores envolvidos nas práticas cotidianas, começa a aflorar por volta de 2009. A qualidade de vida e satisfação das pessoas com deficiência no trabalho ganham força a partir de 2010, a compreensão da dimensão da diversidade por meio da maneira de se ver a deficiência, também é base de estudos nesse ano.

Em 2011 a atenção se volta para o desenvolvimento das políticas públicas por meio de descrição e análise da inclusão da diversidade nas organizações como sendo um parâmetro avaliativo. A visão dos gestores perante o desenvolvimento e desempenho das pessoas com deficiência também começam a ser estudado, assim como a socialização organizacional.

O ano de 2012 abre a análise sobre os tipos de deficiência específicos, as possíveis causas e problemáticas dos movimentos sociais sobre a deficiência e a disposição dos futuros profissionais para trabalhar com as pessoas com deficiência. Houve também relatos do reconhecimento de entender se a pessoa é capaz, relacionado com a construção da competência na organização.

Em 2013, os estudos são voltados para análise do sentido do trabalho para as pessoas com deficiência, na criação de projetos para desenvolvimento de programas de inclusão pelas organizações, sensibilização por parte da sociedade para eficiência na inclusão tanto social quanto profissional e a preparação das pessoas com deficiência pelos cursos profissionalizantes e sua inclusão no mercado de trabalho. A utilização de tecnologia digital para aproximar esse público das organizações para seus processos de recrutamento e seleção começa a ser ressaltado.

Os estudos de 2014 demonstram uma especial atenção voltada para a verificação e mapeamento do panorama brasileiro da inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho em função do cumprimento da lei de cotas. Notam-se trabalhos que abordam o conhecimento das pessoas com deficiência e gestores sobre a eficiência de programas de inclusão nas organizações, o desenvolvimento profissional através das tecnologias assistivas e diagnóstico de equipes de recursos humanos perante as pessoas com deficiência.

As publicações relacionadas a análise de cursos de capacitação de pessoas com deficiência, o entendimento da aceitação da sociedade sobre a participação pessoal, justiça, garantia de direitos e eliminação de exclusão, o treinamento, desenvolvimento e sua adaptação no ambiente e no posto de trabalho pelas organizações, entram em pauta no ano de 2015. A pesquisa da percepção de sucesso de carreira de pessoas com deficiência, baseada na satisfação e no valor pessoal, também é contemplada no presente ano.

Nos anos de 2016 e 2017, nota-se uma reciclagem nas publicações se comparadas com as dos anos anteriores nesse estudo, mas com uma grande maioria de estudos voltados para as organizações; com foco para as ações das empresas privadas e públicas no que tange a inserção, inclusão e manutenção profissional das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Há uma vertente nesses anos que contempla a inclusão profissional por meio da responsabilidade social das empresas, em que ressalta sua credibilidade em função de ações e políticas internas de recursos humanos voltados para esse êxito.

Foi percebido dentre as publicações que há uma constância de um determinado autor, que mantém publicações e estudos voltados para a análise e entendimento do mercado de trabalho, inclusão de pessoas com deficiência e o papel e influência das organizações nesse processo. A autora Maria Nivalda de Carvalho-Freitas tem seus estudos e publicações desde 2004 até 2015, direcionados sobre o tema em questão, se tornando a autora referência para o presente trabalho.

Fazendo uma análise do cenário do mercado de trabalho para pessoas com deficiência, notam-se falhas quando se verifica a questão da forma que está acontecendo tal inclusão, ou seja, a maneira que vem sendo desenvolvidas as formas de

empregabilidade desses indivíduos; muitas das vezes contratando pelo simples fato de não serem penalizados, ou somente pelo cumprimento das leis impostas. É que na maioria das vezes, as características, competência, qualificação e potencial dessas pessoas, não são vistos pela organização, ficando sem possuir na realidade o perfil do capital humano que está sendo inserido no quadro de funcionários da empresa.

A seguir será apresentada uma síntese dos trabalhos publicados utilizados no presente estudo em ordem anual crescente a partir de 2012.

Quadro 1 - artigo - Trabalho e Deficiência: reflexões sobre as dificuldades da inclusão social.

TÍTULO
Trabalho e Deficiência: reflexões sobre as dificuldades da inclusão social.
OBJETIVO
Fomentar uma reflexão sobre as dificuldades da inclusão social das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, uma vez que o trabalho tem um papel central na constituição da subjetividade dos indivíduos e da sociedade.
MÉTODO
Fazer uma reflexão e analisar sobre os temas: inclusão social e políticas públicas, preconceito, a visão dos empregadores e o mercado de trabalho para pessoas com deficiência.
RESULTADOS
A legislação trabalhista brasileira garante às pessoas com deficiência a possibilidade de inserção no mercado. Porém, a legislação não diminuiu as dificuldades da inclusão social no mercado de trabalho. Além de questões como a baixa escolaridade e a qualificação desta população, existem também, dificuldades dos empregadores em lidar com estas questões principalmente devido à falta de conhecimento e pelo preconceito.
AUTOR
(SOUZA-SILVA; DIEGUES; CARVALHO, 2012)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 2 - artigo - Colocação Seletiva de Pessoa com Deficiência Intelectual nas Organizações: um estudo qualitativo.

TÍTULO
Colocação Seletiva de Pessoa com Deficiência Intelectual nas Organizações: um estudo qualitativo.
OBJETIVO
Discutir a colocação seletiva de pessoas com deficiência intelectual no mundo do trabalho, apresentando uma reflexão crítica acerca dessa modalidade de inserção social.
MÉTODO
O estudo tomou como base uma pesquisa qualitativa realizada com trabalhadores com esse tipo de deficiência, seus familiares e empregadores em seis cidades do estado de Minas.
RESULTADOS

Os resultados da pesquisa apontam que o processo de colocação seletiva ocorre de três formas distintas: (1) Produção artesanal realizada na instituição formadora; (2) Atividade produtiva da empresa contratante realizada na instituição formadora; e (3) Atividade produtiva realizada na empresa contratante. Todas contribuem para os ganhos sociais e econômicos que se inserem.
AUTOR
(MOURÃO; SAMPAIO; DUARTE, 2012)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 3 - artigo - A determinância dos fatores sócio-históricos em suas subjetivações na gestão de profissionais com deficiência nas organizações.

TÍTULO
A determinância dos fatores sócio-históricos em suas subjetivações na gestão de profissionais com deficiência nas organizações.
OBJETIVO
Apurar possíveis causas para a problemática dos movimentos sociais sobre a deficiência, realçando seus desdobramentos na implementação de políticas públicas para a inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.
MÉTODO
Este estudo orientou-se, exclusivamente, por uma metodologia bibliográfica. Realizou-se, instrumentalizada neste viés, uma pesquisa considerando livros, teses, dissertações, periódicos, anais de eventos e legislações, nas principais revistas científicas.
RESULTADOS
O trabalho conclui alertando os gestores a efetivarem revisões em suas concepções sobre a deficiência, questionando se estas estão sendo positivas ou negativas para a viabilização da inclusão dos profissionais com deficiência nas organizações.
AUTOR
(OLIVEIRA, 2012)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 4 - artigo - Pessoa com deficiência = pessoa incapaz? Um estudo acerca do estereótipo e do papel da pessoa com deficiência nas organizações

TÍTULO
Pessoa com deficiência = pessoa incapaz? Um estudo acerca do estereótipo e do papel da pessoa com deficiência nas organizações.
OBJETIVO
O artigo busca apresentar o estereótipo de incapacidade muitas vezes atribuído à deficiência e a visão da própria pessoa com deficiência acerca do papel que representa socialmente (THOMAS, 1966).
MÉTODO
Uma análise dos estudos sobre os tipos de grupos minoritários, grande parte dos artigos trata o conceito de estereótipo como atrelado à questão racial ou de gênero, com raríssimos trabalhos relacionados à pessoa com deficiência.
RESULTADOS
A compreensão dos estereótipos se mostra fundamental para entender que as generalizações podem ser úteis para o cotidiano, porém, podem trazer erros graves (HILTON e HIPPEL, 1996), especificamente para os deficientes. O estudo pretende correlacionar a Teoria dos Papéis Sociais, de Jacob Moreno (1975), a essa realidade, em sua aceitação do papel de incapacidade conferido pelos estereótipos que a sociedade traz (SANDERS, 2006).
AUTOR

(PEREZ, 2012)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 5 - artigo - Valores Organizacionais e Concepções de Deficiência: A Percepção de Pessoas Incluídas.

TÍTULO
Valores Organizacionais e Concepções de Deficiência: A Percepção de Pessoas Incluídas.
OBJETIVO
O objetivo deste estudo foi verificar, do ponto de vista das pessoas com deficiência (PcDs) inseridas no trabalho, se havia relação entre a percepção que elas tinham dos valores organizacionais e as formas como viam a deficiência no trabalho.
MÉTODO
O estudo foi realizado em uma empresa referência em inclusão. Foram utilizados o Inventário de Concepções de Deficiência em Situações de Trabalho e o Inventário de Valores Organizacionais. Também foram feitas entrevistas com PcDs, seus gestores e coordenadores do programa de inclusão.
RESULTADOS
Foi possível identificar aspectos considerados importantes no processo de inserção de PcDs, como o reconhecimento da inclusão como valor organizacional, a necessidade de adequação das condições de trabalho, o papel das PcDs no processo de inclusão e a importância da convivência com PcDs em um cenário favorável ao seu desempenho.
AUTOR
(ÁVILA-VITOR; CARVALHO-FREITAS, 2012)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 6 - artigo - Incluindo pessoas com deficiência na empresa: estudo de caso de uma multinacional brasileira.

TÍTULO
Incluindo pessoas com deficiência na empresa: estudo de caso de uma multinacional brasileira.
OBJETIVO
Analisar o programa de inclusão de pessoas com deficiência de uma empresa multinacional brasileira da indústria automobilística.
MÉTODO
Pré-análise, caracterizada pela construção do referencial teórico e da estrutura de análise; exploração do material, que envolve a coleta de dados; tratamento e interpretação dos dados, abrangendo a análise e a discussão dos resultados à luz da teoria.
RESULTADOS
A empresa realiza parcialmente as práticas descritas no modelo, tendo como restrição à ampliação dele, sobretudo, a forte pressão por redução de custos da indústria.
AUTOR
(CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 7 - artigo - Inclusão de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho.

TÍTULO
Inclusão de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho.
OBJETIVO

Identificar a integração do deficiente com o mercado de trabalho.
MÉTODO
Pesquisa amostral da população com deficiência na cidade de Brejo Santo (Ceará), fundamenta com dados obtidos através de um questionário, que se pode inferir o nível de inclusão, perspectivas e expectativas dos deficientes quanto à oferta de: trabalho, percepção do nível de aceitação da sociedade, ambiente de trabalho e acessibilidade.
RESULTADOS
É necessário mais espaço para a pessoa com deficiência, compreende-se que o deficiente possui aptidões inatas e capacidades adquiridas, as quais estão apenas condicionadas a uma deficiência, que a sociedade deve se fazer aberta para eles.
AUTOR
(SILVA; DA SILVA, 2013)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 8 - artigo - As Ações Afirmativas no Processo de Inclusão de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho Globalizado.

TÍTULO
As Ações Afirmativas no Processo de Inclusão de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho Globalizado.
OBJETIVO
Descrever as definições dadas para as pessoas com deficiência, verificando a sua inclusão no mercado de trabalho quanto a sua capacitação.
MÉTODO
Pesquisa de cunho bibliográfico, visando analisar ou explicar um determinado problema à luz do referencial teórico existente e para melhor fundamentar a pesquisa foi feito um estudo de caso com as empresas Natura Cosméticos e Fleury.
RESULTADOS
A realidade do PcD no Brasil mostra que a educação ainda é ineficiente, pois o governo não possui projetos expressivos que qualifiquem o PcD, fazendo com que a cultura de que o PcD é incapaz seja verdadeira, pois para alcançar sua qualificação precisará de um grande comprometimento. E que apesar de estarem sendo implementadas ações afirmativas para ajudar a inclusão de pessoas com deficiência ainda existem muitas barreiras.
AUTOR
(MELO; KENUPP; MOUTINHO, 2013)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 9 - artigo - O sentido do trabalho para pessoas com deficiência.

TÍTULO
O sentido do trabalho para pessoas com deficiência.
OBJETIVO
Analisar o sentido do trabalho para as pessoas com deficiência (PcD).
MÉTODO
Aplicação do método de análise das práticas discursivas, cujos pressupostos ontológicos e epistemológicos estão ancorados na abordagem socioconstrucionista descrita por Spink (2004). Adotou-se a pesquisa qualitativa para a compreensão da produção de sentidos, com a análise das práticas discursivas. O construcionismo social foi utilizado como método da pesquisa. Foram realizadas entrevistas em profundidade com pessoas com deficiência inseridas no mercado de trabalho escolhidas por meio da técnica bola de neve.
RESULTADOS

Elaboração das categorias que revelam os sentidos do trabalho para as pessoas com deficiência, entre as quais se destacam o trabalho como meio de sobrevivência, a necessidade de ser útil à sociedade, de garantia da independência financeira e pessoal. As vivências no trabalho estão relacionadas ao sentimento de capacidade e utilidade para com a sociedade. Este trabalho permitiu compreender que as regularidades encontradas nos repertórios discursivos remetem o sentido do trabalho para o exercício pleno de cidadania.
AUTOR
(LIMA; TAVARES, <i>et al.</i> , 2013)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 10 - artigo - A Gestão de Pessoas e o Desafio da Inclusão das Pessoas com Deficiência: Uma Visão Antropológica da Deficiência.

TÍTULO
A Gestão de Pessoas e o Desafio da Inclusão das Pessoas com Deficiência: Uma Visão Antropológica da Deficiência.
OBJETIVO
Contribuir para uma compreensão mais ampliada, dos profissionais de gestão de pessoas e outros interessados, a respeito da deficiência, apresentando-a sob um enfoque antropológico, como uma construção cultural.
MÉTODO
Realizar uma discussão buscando entender a deficiência a luz da antropologia da saúde e da doença. Apresentar modelos de compreensão da deficiência, que possibilitam deixar de entendê-la como doença, para compreendê-la sob um enfoque biopsicossocial e de igualdade social.
RESULTADOS
Conclui-se que o presente trabalho serve para dimensionar aos profissionais de gestão de pessoas uma série de aspectos que as ciências sociais podem estar contribuindo para aprofundar seu conhecimento, considerando-se que a administração e a gestão são plurais em termos de áreas.
AUTOR
(LARA, 2013)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 11 - dissertação (mestrado) - Preparação e Inserção de Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho.

TÍTULO
Preparação e Inserção de Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho.
OBJETIVO
Verificar como estão sendo preparadas as pessoas com deficiência nos cursos profissionalizantes e como vem ocorrendo sua inserção e inclusão no mercado de trabalho.
MÉTODO
A pesquisa teve um caráter quantitativo e qualitativo, na modalidade exploratória, na medida em que tem a intenção de buscar e averiguar uma situação nova, empregabilidade de pessoa com deficiência, a partir dos centros de formação profissional. A coleta de dados foi por meio de entrevistas semiestruturadas e dos registros de observação.
RESULTADOS
Na instituição participante, há a satisfação por parte de seus funcionários em relação as condições de trabalho e se sentem realizados em suas atividades. A empresa tem empenho em cumprir com seu papel social procurando fazer a inclusão dessas pessoas da melhor forma possível.
AUTOR

(SANTOS, 2013)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 12 - artigo - Panorama da Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho no Brasil.

TÍTULO
Panorama da Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho no Brasil.
OBJETIVO
Mapear a inserção formal de pessoas com deficiência no mercado de trabalho brasileiro.
MÉTODO
Dados fornecidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, no Censo Demográfico de 2010, no que tange às variáveis funcionalidade e deficiência. Adicionalmente, são utilizadas informações contidas na Relação Anual de Informações Sociais do Ministério do Trabalho e Emprego.
RESULTADOS
Participação muito baixa das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.
AUTOR
(GARCIA, 2014)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 13 - artigo - Cenário da Inserção de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho: revisão sistemática.

TÍTULO
Cenário da Inserção de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho: revisão sistemática.
OBJETIVO
Verificar o panorama brasileiro da inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, analisando se a força da lei tem, de fato, papel inclusivo.
MÉTODO
Revisão de literatura sobre a temática inclusão no mercado de trabalho realizada através de consulta nas bases de dados SciELO, BIREME, LILACS e CAPES. Considerando os critérios de inclusão e exclusão estabelecidos, foram selecionados 20 artigos, cujos resultados compuseram a amostra deste estudo e subsidiaram as análises posteriores.
RESULTADOS
Somente a proteção legal não é capaz de incluir efetivamente as pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Verificou-se também que a maioria das empresas contrata pessoas com deficiência apenas para cumprir a legislação, não tendo consciência da função social do trabalho.
AUTOR
(RIBEIRO; BATISTA, <i>et al.</i> , 2014)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 14 - artigo - O papel da gestão de pessoas na inserção e na manutenção de pessoas com deficiência nas organizações, à luz da análise fílmica.

TÍTULO
O papel da gestão de pessoas na inserção e na manutenção de pessoas com deficiência nas organizações, à luz da análise fílmica.
OBJETIVO
Estudar os filmes pela ótica da temática da gestão de pessoas e seu papel na inserção e manutenção de pessoas com deficiência.
MÉTODO

Observação e análise de dois filmes comerciais – “O Líder da Classe” (Front of Class), dirigido por Werner (2008), e “De Porta em Porta” (Door to Door), dirigido por Shachter (2002).
RESULTADOS
O estudo observacional desenvolvido por meio da análise fílmica mostrou que a inserção e a manutenção de pessoas com deficiência nas organizações não constituem tema a ser tratado de forma simplista, visto que as diferenças pessoais influenciam não só o ambiente, mas também os resultados organizacionais.
AUTOR
(SALGUEIRO; LEITE, <i>et al.</i> , 2014)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 15 - artigo - Inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: percepção dos universitários.

TÍTULO
Inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: percepção dos universitários.
OBJETIVO
Analisar as possíveis associações entre as formas pelas quais os universitários percebem a deficiência, os fatores antecedentes – como conhecimento sobre a deficiência e experiência prévia – e a confiança.
MÉTODO
O estudo foi conduzido com 800 universitários, de quatro universidades públicas, localizadas em Minas Gerais. Utilizaram-se o Inventário de Concepções de Deficiência, um questionário de confiança e um questionário de caracterização sociodemográfica.
RESULTADOS
Conclui-se que averiguar a percepção dos universitários sobre as PcDs traz contribuições importantes para a formação profissional, pois auxilia na identificação de aspectos que, se trabalhados, poderão influenciar na melhoria das ações profissionais, organizacionais e políticas relacionadas à deficiência.
AUTOR
(SIMAS; SOUTO; CARVALHO-FREITAS, 2014)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 16 - artigo - Empregabilidade de Pessoas com Deficiência no Município de Santos/SP: Mapeamento de Políticas Públicas e Práticas Institucionais.

TÍTULO
Empregabilidade de Pessoas com Deficiência no Município de Santos/SP: Mapeamento de Políticas Públicas e Práticas Institucionais.
OBJETIVO
Identificar e analisar as práticas institucionais e políticas públicas existentes no município de Santos voltadas à empregabilidade da pessoa com deficiência.
MÉTODO
Foram realizadas visitas/entrevistas nas instituições que atendem esse público e declararam desenvolver atividades relacionadas à inserção de PcD no mercado competitivo de trabalho. Através da aplicação da entrevista semiestruturada, foi possível mapear as metodologias utilizadas pelas instituições para inclusão de pessoa com deficiência no mercado de trabalho, além de analisar suas ações territoriais e sua importância para os usuários.
RESULTADOS
Não há políticas específicas no município de Santos/SP voltadas para a inserção de pessoas com deficiência no universo do trabalho e que, apesar dos esforços de algumas poucas instituições da cidade para capacitar esse público, ainda não há um parâmetro da metodologia adotada que oriente seus projetos de empregabilidade, tendo cada instituição sua forma singular de trabalhar, dificultando a garantia de um atendimento eficaz e de qualidade, que vise a plena inclusão do sujeito.

AUTOR
(LIMA; JURDI, 2014)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 17 - artigo - Características da participação das pessoas com deficiência e/ou limitação funcional no mercado de trabalho brasileiro.

TÍTULO
Características da participação das pessoas com deficiência e/ou limitação funcional no mercado de trabalho brasileiro.
OBJETIVO
Apresentar uma classificação para o contingente de pessoas com deficiência (PcD) e pessoas com limitações funcionais (PcLF), no sentido de apurar com mais precisão a dinâmica populacional e de inserção no trabalho de um contingente de pessoas com níveis maiores de limitação física, sensorial ou cognitiva (PcD), separando-o do conjunto de indivíduos com impedimentos "mais leves" (PcLF). Comparar os diferenciais de renda e de inserção ocupacional dessas populações; e decompor os determinantes das diferenças de rendimentos em uma parcela devida às características socioeconômica e de inserção ocupacional e em outra devida a fatores não observáveis.
MÉTODO
Trabalhar a inserção no mercado de trabalho brasileiro das pessoas com deficiência, com base nos resultados do Censo Demográfico 2010.
RESULTADOS
Destacam como as PcD – ao enfrentarem condições mais adversas em termos de formação escolar e acesso ao trabalho, decorrentes, muitas vezes, das barreiras e obstáculos ainda existentes na sociedade – apresentam desvantagens em termos da dinâmica socioeconômica e de inserção ocupacional em relação tanto à população sem qualquer tipo de deficiência ou limitação funcional, como ao segmento populacional com limitações mais leves (PcLF).
AUTOR
(GARCIA B; MAIA, 2014)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 18 - artigo - Estudo de Caso sobre a Inserção de Pessoas com Deficiência numa Organização de Grande Porte.

TÍTULO
Estudo de Caso sobre a Inserção de Pessoas com Deficiência numa Organização de Grande Porte.
OBJETIVO
Conhecer a percepção das pessoas com deficiência e gestores sobre o programa de uma empresa de grande porte.
MÉTODO
Métodos de pesquisa quantitativo (<i>survey</i> de desenho transversal) e qualitativo, cujos dados foram coletados por meio de observação, pesquisa de documentos e entrevistas semiestruturadas e submetidos à análise de conteúdo.
RESULTADOS
Independente do porte e segmento da organização: é possível fazer a inserção de pessoas com deficiência; é vivida uma fase de transição para um modelo realmente inclusivo (a sociedade e as organizações passam por essa transição); há necessidade de constante investimento na reflexão e informação sobre as deficiências, para que se diminuam o preconceito e a exclusão social.
AUTOR

(ASSIS; CARVALHO-FREITAS, 2014)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 19 - artigo - Educação, Inclusão e Trabalho: um debate necessário.

TÍTULO
Educação, Inclusão e Trabalho: um debate necessário.
OBJETIVO
Apresentar uma análise teórica a partir da pesquisa iniciada no âmbito da inclusão do mercado de trabalho, cujo foco é observar soluções utilizadas nestes ambientes através das tecnologias assistidas, que permitam não só incluir as pessoas com deficiência, mas qualificar e incrementar o seu desenvolvimento profissional.
MÉTODO
Diante de um embasamento teórico sobre a inclusão de pessoas com deficiência nos diferentes âmbitos – escolar, social e laboral –, tem sido objeto de discussão; mas aparentemente poucos avanços foram contabilizados no Brasil.
RESULTADOS
Considerando os diferentes elementos elencados nesta reflexão, percebe-se que é necessária uma visão interdisciplinar do contexto, levando em conta três perspectivas diferentes: questões tecnológicas, questões socioeconômicas e de políticas públicas e, questões sociais e individuais (desenvolvimento humano).
AUTOR
(PASSERINO; PEREIRA, 2014)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 20 - dissertação (mestrado) - Inclusão da Pessoa com Deficiência Intelectual no Mercado de Trabalho: avaliação de um programa de capacitação profissional

TÍTULO
Inclusão da Pessoa com Deficiência Intelectual no Mercado de Trabalho: avaliação de um programa de capacitação profissional.
OBJETIVO
Avaliar a efetividade de um Programa de Capacitação Profissional para pessoas jovens com DI (Deficiência Intelectual), de ambos os sexos, idades entre 14 e 18 anos, com diagnóstico de DI leve contrastando as perspectivas de iniciantes, de contratados e de seus empregadores e comparando a avaliação pré e seis meses pós-capacitação dos iniciantes.
MÉTODO
O grupo PERP (Programa de Capacitação Profissional) foi avaliado por escalas de autor relato referentes a autonomia, autoestima, sintomas de ansiedade e depressão, e comportamento adaptativo; para os grupos AL (Atividade Laboral) e ORG (funcionários da organização), utilizou-se um questionário de desempenho profissional e o sistema de informações da instituição.
RESULTADOS
Na avaliação pré-capacitação, o grupo PERP se mostrou satisfeito com a qualidade de suas vidas de forma geral, exceto com suas relações sociais e ambiente em que está inserido; exibiu autoestima e autoconceitos elevados e poucos sintomas depressivos e ansiosos. Por outro lado, apresentou baixo índice de autonomia, e altos índices de necessidade de apoios. Portanto, a capacitação contribuiu para a manutenção de uma auto percepção positiva e para um aumento da autonomia. Segundo o grupo ORG, a maior dificuldade para empregabilidade da pessoa com DI está na sua limitada capacidade de compreensão. Em conjunto os resultados indicam que pessoas com DI são profissionalmente produtivas quando capacitadas e que esta experiência melhora sua autonomia e relações sociais.

AUTOR
(DOTA, 2015)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 21 - artigo - Inclusão de deficientes no mundo do trabalho: uma escolha a monitorar.

TÍTULO
Inclusão de deficientes no mundo do trabalho: uma escolha a monitorar.
OBJETIVO
Compreender como vêm sendo mobilizadas ações específicas para incentivar a busca pessoal por participação, justiça, garantia de direitos e eliminação da exclusão de pessoas com deficiência em nossa sociedade.
MÉTODO
Para tanto, elencou-se como insumo de análise algumas práticas inclusivas realizadas com um aluno deficiente visual, no âmbito de um curso de licenciatura. A partir da noção conceitual e metodológica de “governamentalidade”, de Michel Foucault, a pesquisa mostrou como vai se constituindo uma “rede de captura” dos sujeitos com deficiência, de forma a persuadi-los a realizar a “melhor escolha”, qual seja, a escolha pela inclusão no mundo do trabalho.
RESULTADOS
A partir deste estudo, foi visualizado o quanto se tem focado nas práticas que miram a permanência. É sugerido que, após a conquista da ampliação das possibilidades de acesso, empreender sobre o sujeito, de forma a orientá-lo a gerir melhor suas escolhas de inclusão, vem sendo um importante estratégia na atualidade.
AUTOR
(TURCHIELLO; MACHADO, 2015)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 22 - artigo - O Trabalhador com Deficiência na Organização: um estudo sobre o treinamento e desenvolvimento e a adequação das condições de trabalho.

TÍTULO
O Trabalhador com Deficiência na Organização: um estudo sobre o treinamento e desenvolvimento e a adequação das condições de trabalho.
OBJETIVO
A pesquisa investigou as pessoas com deficiência, os profissionais de recursos humanos e os profissionais de segurança no trabalho de duas empresas para avaliar como é realizada a inserção das pessoas com deficiência dentro das organizações mediante o treinamento e desenvolvimento e sua adaptação ao ambiente de trabalho.
MÉTODO
Este estudo adotou o método de pesquisa qualitativo. Foi feito um estudo de caso com duas instituições de Minas Gerais, visando checar as duas realidades de forma comparativa e complementar. Ainda, para enriquecer a pesquisa, alguns dados foram submetidos a uma análise estatística descritiva.
RESULTADOS
Os resultados demonstram que a Lei de Cotas e o tipo de deficiência ainda influenciam no processo de contratação. Os programas de treinamento e desenvolvimento adotados não utilizam estratégias metodológicas ou tecnologias assistivas para garantir igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência. Grande parte das pessoas com deficiência se sente satisfeita e valorizada no seu trabalho. As adaptações no ambiente e o uso de tecnologias assistivas foram reconhecidos como importantes para o desempenho desse grupo.
AUTOR

(MAIA; CARVALHO-FREITAS, 2015)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 23 - artigo - A Inserção dos Surdos no Mercado de Trabalho: políticas públicas, práticas organizacionais e realidades subjetivas.

TÍTULO
A Inserção dos Surdos no Mercado de Trabalho: políticas públicas, práticas organizacionais e realidades subjetivas.
OBJETIVO
Avaliar em que medida as políticas de inserção dos surdos no mercado de trabalho têm se revelado eficazes sob a ótica desta minoria, do mercado de trabalho e do próprio Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES).
MÉTODO
Entrevistas com representantes dos três grupos, as quais foram submetidas à análise de conteúdo.
RESULTADOS
A falta de êxito das políticas jaz no não reconhecimento por parte da sociedade que os surdos não são nativos da língua portuguesa e que as empresas, por razões financeiras, preferem contratar surdos oralizados.
AUTOR
(IRIGARAY, 2016)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 24 - artigo - Inclusão profissional de pessoas com deficiências: um estudo sobre as políticas e práticas adotadas por empresas do setor de óleo e gás do Estado do Rio de Janeiro.

TÍTULO
Inclusão profissional de pessoas com deficiências: um estudo sobre as políticas e práticas adotadas por empresas do setor de óleo e gás do Estado do Rio de Janeiro.
OBJETIVO
Analisar a inclusão de profissionais com deficiências no setor de óleo e gás do Estado do Rio de Janeiro e buscou avaliar as políticas e iniciativas desenvolvidas pelas empresas da indústria à luz das ações afirmativas.
MÉTODO
O estudo empírico envolveu levantamento social qualitativo feito com informantes-chave e representantes dos interesses das pessoas com deficiências.
RESULTADOS
Mesmo mais de duas décadas depois da promulgação da Lei de Cotas, a inclusão continua vista como problemática por empresas do setor, muitas das quais alegam ser impossível atingir as cotas e ignoram e/ou descumprem a legislação.
AUTOR
(MIRANDA; CARVALHO, 2016)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 25 - artigo - Hospitalidade: inclusão de profissionais com deficiência na hotelaria.

TÍTULO
Hospitalidade: inclusão de profissionais com deficiência na hotelaria.

OBJETIVO
Investigar, em um empreendimento hoteleiro, a existência de práticas da hospitalidade que podem ser consideradas ações de inclusão das PcD no ambiente de trabalho.
MÉTODO
Foi realizada uma pesquisa exploratória e qualitativa, no mês de abril de 2015, em um hotel localizado na cidade do Rio de Janeiro, sendo esta delimitada ao setor de gestão de pessoas e aos funcionários com deficiência.
RESULTADOS
A análise das entrevistas e da observação permitiram a emergência de três categorias: a inserção exclusiva, as fragilidades do departamento de gestão de pessoas e a discriminação velada. Conclui-se, portanto, que a empresa pratica mais a inserção do que propriamente a inclusão dos profissionais com deficiência.
AUTOR
(CARDOSO; CASTRO; CARVALHO, 2016)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Quadro 26 - artigo - Um Olhar sobre a Experiência de Inclusão de Pessoas com Deficiência que Trabalham em uma Universidade Pública.

TÍTULO
Um Olhar sobre a Experiência de Inclusão de Pessoas com Deficiência que Trabalham em uma Universidade Pública.
OBJETIVO
Este trabalho objetivou investigar a percepção que pessoas com deficiência que trabalham numa universidade pública federal têm a respeito de suas experiências de inclusão nos seus grupos de trabalho.
MÉTODO
Foi realizada uma pesquisa de natureza qualitativa e exploratória, utilizando-se entrevistas semiestruturadas. Para tratamento e análise dos dados, optou-se pela análise de conteúdo.
RESULTADOS
Destaca-se que a experiência de inclusão percebida ainda apresenta barreiras e lacunas, como problemas de acessibilidade, falta de conhecimento e limitações de ordem burocrática. Os achados sugerem a necessidade de ações de comportamento inclusivo por parte das PcDs, seus grupos de trabalho e da organização.
AUTOR
(MARQUES; MOREIRA E DE LIMA 2017)

Fonte: Elaborado pelo autor.

Os resultados encontrados nos anos de 2012 a 2017 abrem espaço para a reflexão da realidade do entendimento da concepção da deficiência por parte das pessoas que trabalham com elas ou que fazem a gestão das mesmas. A análise dos prós e contras desses aspectos podem viabilizar ou não o processo de inclusão profissional das pessoas com deficiência. É necessário entender as generalizações desses grupos,

com a intenção de compreender em uma ótica mais focada na realização do reconhecimento da inclusão com valor organizacional nas empresas.

Olhando para esse contexto e para o atual número de pessoas com deficiência no Brasil, a participação desses indivíduos no mercado de trabalho ainda é muito baixa, deixando de atender o cumprimento da função social do trabalho. E que poderia ser amenizado com os municípios desenvolvendo políticas locais com base nas leis de inclusão, para que as empresas possam começar a desenvolver a inclusão profissional de pessoas com deficiência.

Para que se tenha êxito na igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência, é necessária uma visão com ação interdisciplinar do contexto, em três perspectivas diferentes, e são elas: questões tecnológicas, socioeconômicas e políticas, com adequação das condições de trabalho de um cenário favorável ao desempenho dos funcionários.

Os estudos pesquisados contribuem com o desenvolvimento do presente trabalho, pois possibilita entender melhor como está o cenário de pesquisas sobre o tema, norteadando e embasando as ações do pesquisador para a dissertação.

Apesar de se encontrar nos estudos apresentados indícios de assertividade na inserção e inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, a problemática com o processo da inclusão dessas pessoas é a parte mais dificultosa para as empresas quanto ao cumprimento das leis de cotas. O estudo de Marques, Moreira e de Lima (2017) traz informações muito pertinentes no que diz respeito da eficiência na inclusão de pessoas com deficiência, ressaltando a importância do desenvolvimento de ações em grupos de trabalho, pelas organizações e pelas próprias pessoas com deficiência, com intuito de promover o comportamento inclusivo.

E em relação à permanência das pessoas com deficiência no mercado laboral, não há muitas ações em estratégias metodológicas e o uso de tecnologia assistivas em prol da igualdade e desenvolvimento deste grupo.

3. DIVERSIDADE: PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Neste capítulo será contemplado o suporte teórico do presente estudo, que tem como finalidade apresentar os conceitos e definições sobre a diversidade e sobre as pessoas com deficiência ao longo do tempo. Além dos marcos legais que marcaram o processo de inclusão de pessoas com deficiência no Brasil e no mundo.

Há vertentes que abordam de forma diferente a diversidade sob a ótica organizacional como Nkomo e Cox (1998), Fleury (2000) e Eron (1995). A primeira é tratada pela identidade social, que postula sobre as diferenças entre grupos de pessoas. A segunda estuda a diversidade a partir da identidade pessoal, ou seja, analisa as características de cada indivíduo, como personalidade e comportamento. A terceira salienta não só a respeito das diferenças entre os indivíduos, mas também priorizam um olhar nas similaridades entre eles. Segundo Nkomo (1999) as discussões que permeiam o entendimento da diversidade devem ser tratadas com parcimônia pois a complexidade do conceito não se permite trabalhar por igualdade todas as diferenças. E também tratar com foco exclusivo uma única categoria, se perde a concepção da interação entre as outras.

A diversidade segundo Carvalho-Freitas e Marques, (2006) é considerada como um resultado que provêm de acontecimentos na história, na qual as pessoas eram classificadas diante das atribuições de suas características, isso diferenciava as pessoas, grupos, comunidades e sociedades. A diversidade vem de um fenômeno da construção da sociedade; desta forma, seu significado e entendimento podem ser diferentes em outras categorias sociais (TRIANDIS, 1996). Esses paradigmas eram construídos por meio das concepções do homem, mundo, sociedade e conhecimento, justificando assim o porquê das diferenças entre classes sociais desses grupos.

Diante da concepção de Gomez-Mejia (1998) é necessário trabalhar a diferença entre bases de diversidade, variando entre raça, gênero, idade entre outros e sob a ótica dos autores enquanto conceito. Já para Jackson e Ruderman (1999) a concepção da diversidade tem seu foco em três domínios: diversidade demográfica (baseada em gênero, etnia e idade), diversidade psicológica (baseada em valores, crenças e conhecimento) e diversidade organizacional (baseada e tempo de casa, ocupação, nível

hierárquico). A diversidade é aparente em qualquer ambiente no qual se notam aspectos que se diferem do paradigma existente considerado normal, diante de um parâmetro específico e, como base da sociedade, ela pode ser compreendida mediante a cultura de algum grupo específico.

Quadro 27 - Conceito da diversidade ao longo do tempo

1970	1980			1990	2000	
Estruturas teóricas	Teoria da Identidade Social	Teoria das relações intergrupais	Etnologia	Teoria da assimilação – Pesquisa racioetnia e gênero	Demografia organizacional	Diversidad e de valores de contexto e habilidades
Ênfase das pesquisas	Efeito da identidade do grupo no comportamento humano	Administrar os conflitos potenciais que surgem da interface entre os grupos organizacionais (NKOMO; COX, 1999)	Identificar as similaridades e as diferenças culturais entre grupos de identidade, bem como a análise de fenômenos culturais como distância cultural e choque cultural (NKOMO; COX, 1999)	Analisar o tratamento diferenciado nas organizações baseado na racioetnia e gênero, bem como discriminação racial e sexual (NKOMO; COX, 1999)	Determinar o impacto da composição demográfica das organizações ou grupo de trabalho nos resultados do trabalho (TSUI <i>et al.</i> 1995)	Analisar a influência dos valores culturais, socioeconômicos e de personalidade do indivíduo. Gestão da diversidade e como técnica na atividade na gestão organizacional

Autores representativos	Tajfel, 1972 Turner, 1975 Tajfel e Turner, 1979	Alderfer e Smith, 1982 Alderfer, 1982	Hofstede, 1980 Hall, 1976; 1982 Laurent, 1983 Tung, 1988	Pfeffer, 1983 Tsui e O'Reilly, 1989 Tsui et al. 1995	Kraiger e Ford, 1985 Morrison et al., 1987 Greehauss et al., 1990 Bele, 1990 Thomas, 1990 CoxeNkomo 1991	Maria Nivalda de Carvalho-Freitas Antônio Luiz Marques, 2006 e 2007
--------------------------------	---	--	---	--	---	---

Fonte: Adaptado de Hanashiro, Godoy e Carvalho (2006)

O Quadro 27 apresenta o desenvolvimento dos estudos da diversidade ao longo do tempo. Em 1970 encontram-se os estudos baseados na teoria da identidade que analisa o efeito da identidade do grupo no comportamento humano. Na década de 80, baseia-se na teoria das relações intergrupais que busca administrar conflitos entre os grupos. Já a etnologia tende em identificar as similaridades e as diferenças culturais em grupos. A teoria de assimilação analisa o tratamento diferenciado nas organizações e em 90 os estudos são focados na demografia organizacional, em que busca determinar o impacto da composição demográfica das organizações em seus resultados.

Segundo Cox (1993) a diversidade acontece quando há uma situação na qual as pessoas envolvidas em algum processo, não são semelhantes a um ou vários atributos específicos. O autor continua salientando a respeito dessas pessoas que estão inseridas em uma determinada identidade de grupo, mas que estão dentro do mesmo sistema social.

O Instituto Ethos ressalta que a forma moderna de se tratar a diversidade é por meio da valorização das relações humanas, trazendo para o foco, a noção e a necessidade de propiciar oportunidades de forma igualitária e de ter respeito com a grandeza única de cada pessoa. E reconhece que não só as bases da cidadania, que são pautadas em direitos civis, políticos, sociais e humanos, estão ligadas a evolução do indivíduo. Mas no discernimento de que a democracia é de fundamental importância

para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa dentro do paradigma de convivência.

Em função do crescente avanço tecnológico, da instalação de corporações multinacionais, pela intensa entrada e saída de capitais e o desenvolvimento acelerado das comunicações, faz com que as sociedades utilizem a diversidade como parte do artifício para resolução ou diminuição de conflitos a respeito de religião, etnia, gêneros e cultura, pois visualiza-se com muita frequência esse desrespeito no mundo ainda hoje (ETHOS, 2002a). Desta forma, todos os atores envolvidos, tais como organizações, governos, comunidade e cidadãos devem implementar e praticar esse tipo de responsabilidade; deixando as empresas com a maior parte dessa responsabilidade, pois a prática para gerir a diversidade dentro das organizações fica mais complexa, em virtude de buscar entender e atender as diferenças e necessidades de cada indivíduo, tentando alinhar com os objetivos próprios.

Saji (2005) ressalta que há dois fatores que precisam ser analisados quando se busca estudar da diversidade. O primeiro é a respeito das políticas públicas que garantem a inclusão das pessoas menos favorecidas, isso quando executadas de forma correta e justa entendendo que há a necessidade em respeitar essas pessoas. A segunda está ligada ao mercado consumidor e ofertas de mão de obra que aumenta a diversidade e a participação desses grupos de diferentes gêneros, que são ligados à força de trabalho.

Com relação à força de trabalho, na América do Norte, em especial EUA e Canadá, vem acontecendo movimentos políticos sobre a preocupação com as minorias e a diversidade cultural a partir dos anos 60. Em função da descriminalização racial, os EUA elaboraram leis que tinham como finalidade oferecer oportunidades iguais de emprego e educação a todos os grupos sociais. Implementaram também a chamada “Ação Afirmativa” nas empresas que tinham relacionamento com o governo; essas empresas deveriam equalizar o quadro de funcionários em virtude da diversidade que constava na sociedade. Assim os grupos de minorias como mulheres e imigrantes começam a ter acesso ao mercado de trabalho, posteriormente às pessoas com necessidades especiais foram inseridas na legislação (ALVES; GALEÃO-SILVA, 2004).

Milliken e Martins (1996), desenvolvem e apresentam o modelo com diferentes dimensões do tema, diante da análise da produção acadêmica nos EUA. O Quadro 28 traz diferentes tipos de diversidade, também os impactos na produtividade que a diversidade pode trazer aos grupos e que esses impactos se diferem entre curto e longo prazo.

Quadro 28 - Modelo de estudo dos impactos da diversidade

Tipos de diversidade	Impactos de Curto Prazo	Impactos de Longo Prazo
Diversidade em Atributos Observáveis	Impactos Afetivos	Individual
		Absentéismo Comportamento desviante Rotatividade Desempenho
Raça / Etnia Nacionalidade Gênero Idade	Satisfação Comprometimento Identificação com o grupo Ambiguidade de papéis Conflito de papéis Conflitos relacionados às tarefas Percepção de discriminação Afeição do supervisor pelo subordinado	Grupo Rotatividade Desempenho
Diversidade em Atributos Subliminares	Impactos Cognitivos	Organizacional
<i>Diversidade de Valores:</i> Personalidade Valores culturais Status socioeconômico <i>Diversidade em conhecimento e habilidades:</i> Formação educacional,	Inovações Leque de perspectivas Número e qualidade de ideias geradas	Rotatividade Desempenho Mudanças estratégicas

Posição funcional Experiência no assunto		
---	--	--

Fonte: Milliken; Martins (1996).

Quando se trabalha com análise da diversidade, notam-se que os impactos gerados nos indivíduos diante desta tratativa divergem no curto e longo prazo. Isso em função dos atributos que são observados nas pessoas, tais como: raça, etnia, nacionalidade, personalidade, valores culturais, formação educacional, entre outros. As observações na ótica de curto prazo ressaltam aspectos como comprometimento, satisfação, número e qualidade de ideias geradas, percepção de discriminação. Já os impactos de longo prazo demonstram não só no âmbito individual, mas também no grupal e organizacional, pode se obter análise sobre o desempenho, rotatividade, absenteísmo e mudanças estratégicas.

Este modelo expõe a real necessidade do entendimento do capital humano nas organizações, na qual entender que cada indivíduo é único e que fazer uma análise desses impactos ou não trará consequências de curto e longo prazo para as empresas.

O estudo de diversidade no Brasil ganha pauta a partir da década de 90, não somente quando as empresas começam a pensar a respeito da política de gestão da diversidade, imposta por empresas americanas que tinham filiais no Brasil, mas também a partir dos movimentos sociais e políticos com o apoio do Ministério do Trabalho, pois além da necessidade de cumprimento de leis, trabalhar na inclusão dessas pessoas também gera valor ao negócio (ALVES; GALEÃO-SILVA, 2004). Leis que foram elaboradas pensando na inclusão de algumas minorias como as pessoas com deficiência tendo cotas nas empresas e em cargos públicos. As cotas para os negros nos vestibulares das universidades, iniciativas essas que dão maiores oportunidades e visibilidade a esses grupos especiais excluídos da sociedade. Grupos esses que se diferenciam em gênero, raça, nacionalidade, classe social entre outras, precisam de atenção para que possam ter uma vida mais justa e de igualdade perante a sociedade.

Para Pereira e Hanashiro (2007) a classificação que remete a idade, etnia, gênero, habilidades ou qualidades físicas, raça e orientação sexual, são primárias. Esses são elementos de muita importância, pois representam a autoimagem e a visão simples

do mundo, na qual os pensamentos, emoções e ações estão interligados, completam as autoras. A classificação entendida pelas autoras como secundária que é referente à formação educacional, localização geográfica, renda, estado civil, experiências militares, status de família, crenças religiosas e experiências profissionais, são valores que interferem na autoestima, autopercepção e no autoconhecimento, influenciando no real significado de existência e da vida para o indivíduo (PEREIRA; HANASHIRO, 2007).

Em virtude da globalização e o aumento dos horizontes comerciais das empresas, o compromisso social começa a ganhar maior atenção, pois é um dos requisitos para garantir sustentabilidade nas organizações (SAJI, 2005). Essas mudanças no cenário mundial fizeram com que os debates sobre as diferenças culturais, físicas e religiosas fizessem parte do processo de democratização da sociedade brasileira, momento em que foi debatido a descriminalização buscando promover a igualdade das oportunidades e resgate dos direitos civis a todas as pessoas (SAJI, 2005).

Essa visão moderna da diversidade traz à tona a real necessidade de pensar no desenvolvimento organizacional pautada por meio dos valores das relações humanas, almejando a qualidade de vida desses trabalhadores. Qualidade essa que provem das políticas de igualdade entre todas as partes envolvidas, de garantir condições de desenvolvimento de talento e potencial de cada indivíduo, criando ambiente propício para ressaltar as ações mediante ao valor individual (FLEURY, 2000). Wright *et al.* (1995) revelam os resultados de um estudo que adotava como premissa a ideia de que as empresas podem reduzir seus custos e ganhar diferenciação por meio de uma gestão eficiente da diversidade presente em seus recursos humanos.

Sobre o pressuposto da visão mais modernizada no Brasil sobre a diversidade, o estudo tem a intenção que explorar mais a inclusão das pessoas com deficiência. As pessoas com algum tipo de deficiência são classificadas segundo IBC como “aquela que apresenta, em caráter permanente, perdas ou reduções de sua estrutura, ou função anatômica, fisiológica, psicológica ou mental, que gerem incapacidade para certas atividades, dentro do padrão considerado normal para o ser humano”. Já o Instituto Ethos (2002a) diz a respeito da inserção dessas pessoas no trabalho, que a OIT (Organização Mundial do Trabalho) define que a pessoa com deficiência é considerada

aquela “cuja possibilidade de conseguir, permanecer e progredir no emprego é substancialmente limitada em decorrência de uma reconhecida desvantagem física ou mental”.

Para se entender de forma mais contundente os processos e formas de inclusão, será exposto de forma sucinta, conceito e definições sobre cidadania e democracia, pois para o presente trabalho será de suma importância o entendimento dos termos citados.

Segundo Marshall (1967) a cidadania é a relação do indivíduo com o Estado, a partir da qual são conferidos direitos individuais num movimento em direção a igualdade material ou à cidadania ideal. O autor contribui ainda, ressaltando que a classe social por outro lado é um sistema de desigualdade pois se relaciona com a inserção do indivíduo no mercado de trabalho, assegurando que a classe social é fundada nas desigualdades econômicas dos indivíduos, que persiste como uma reprodutora de desigualdades sociais. Marshall (1967) finaliza salientando que para a cidadania ser plena é necessário se pautar em três bases de direito:

Civil – direitos a respeito da liberdade individual, liberdade de expressão e liberdade de pensamento.

Social - conjunto de direitos relativos ao bem-estar econômico e social, desde a segurança até ao direito de partilhar do nível de vida, segundo os padrões prevaletentes na sociedade, que são conquistas do século 20. Esse demonstra que quanto mais diferentes, mais difícil será a coexistência, o fator cultural também agrega a esse direito, pois os valores comuns compartilhados entre maioria e minoria parecem ser um fator crítico para a qualidade de integração de minorias (PINSKY; PINSKY, 2014).

Política - direito de participação no exercício do poder político, como eleito ou eleitor, no conjunto das instituições de autoridade pública.

Essas exposições contribuem com a ideia de Wixey (2005), que afirma que a inclusão social é um processo que tem como objetivo diminuir a exclusão social e desigualdade, pleiteando objetivos de melhoria de condições de vida por meio de criação de emprego e renda.

Já a democracia é uma forma de gerir o potencial que permeia as partes teóricas e práticas para uma cidadania considerada ideal. Segundo Silva (1995), a democracia é um processo de convivência social, no qual o povo detém o poder, tem que ser

desempenhado pelo povo e em benefício do povo, ligado a um modo de vida em que necessitam ser apurados o respeito e a tolerância entre os conviventes. Estudos voltados para democracia revelam três grandes conceitos que a mesma é pautada: o princípio da maioria, o princípio da igualdade e o princípio da liberdade (SILVA, 1995). Esses princípios devem estar coligados para que a democracia tenha êxito, em vista de que é necessário ter igualdade com justiça e participação efetiva dos eleitores nas votações (FISCHER; NOVAES, 2005).

Assim como na inclusão social, a democracia também necessita de um instrumento de fundamental importância para concretização e continuidade dos trabalhos. É a participação dos atores envolvidos que faz a abertura para o crescimento, conhecimento e criação do capital social, sempre em busca de uma contribuição palpável para transformação da realidade.

A inclusão social poder ser vista de uma ótica, em que os movimentos estabelecidos têm como finalidade pela busca por direitos de igualdade social, o que vale salientar, é que essa luta já é garantida por lei, mas a cultura brasileira ainda deixa esse caminho estreito para a eficácia para que minimize a exclusão.

O último século foi caracterizado por grandes avanços nas diversas áreas do conhecimento: tecnologia, economia, política, cultural, entres outras, - e muito se tem comentado das causas e efeitos do processo de globalização. Estudos demonstram que a pobreza tem caminhado em conjunto com os grandes avanços ocorridos, como complementa Kliksberg (2001) que o desenvolvimento econômico não é único e exclusivo fator para promover o desenvolvimento social. E ainda complementa:

Enfatizam que quanto maior o crescimento (econômico) e mais recursos existirem, ampliam-se as possibilidades para a sociedade, mas a vida das pessoas, que é a finalidade última, não pode ser medida por algo que é um meio; deve ser medida por índice que reflitam o que ocorre em âmbito básicos da vida cotidiana (KLIKSBERG, 2001, p 24).

A exclusão social e pobreza são notáveis em países em desenvolvimento, que tem como características a forte presença do setor informal, das micros e pequenas empresas e das populações de baixa renda (BRAGA; TONETO, 2000). Assim se nota

que somente com o crescimento econômico não é possível ter desenvolvimento social, sem ele será muito mais complicado ter eficiência na inclusão.

Há sempre obstáculos no contexto conceitual nas produções teóricas e práticas, no bojo da inclusão, seja lazer, trabalho ou educacional. Ou seja, há um vácuo entre o saber e o saber fazer.

Desta forma, não é possível executar ações isoladas pensando atender ao todo. Uma pessoa com deficiência, por exemplo, precisa de saúde para sair de casa. E, saindo, o que ela tem a seu favor? Calçadas adequadas? Transporte adaptado? Salas de aula inclusivas? Práticas esportivas das quais possa participar? Cinema, teatro, bibliotecas? Tem emprego? Pode comprar uma roupa que lhe sirva? E entrar na loja, ela consegue? Uma pessoa surda pode pedir informação em qualquer lugar? Temos intérpretes de libras que possam atendê-la? Um cego pode atravessar uma rua com autonomia e segurança, sem a ajuda de ninguém? (MILANI, *et al.*, 2010). Essas questões expõem um pouco da problemática da inclusão. Refletir sobre elas já é um começo. Incluir essas reflexões nas gestões municipais é o avanço que necessitamos hoje. A inclusão social das pessoas com deficiência será uma ação eficaz se ela constar da agenda positiva de cada cidade (MILANI, *et al.*, 2010).

Segundo Spozati (2002), o padrão básico de inclusão é o ponto de mutação de uma dada situação de exclusão ou de inclusão.

Isto exige construir e objetivar o conhecimento que se tem sobre padrões básicos de vida humana, dignidade, cidadania na condição de inclusão em contraponto a medidas de pobreza ou de indigência que estão aquém da não pobreza e seguramente da inclusão (SPOZATI, 2002, p.7).

Já Mazzotta (2008) conceitua a inclusão como o conviver com respeito de uns para com os outros pois isso é de fundamental importância para o desenvolvimento e constituição da pessoa ou sujeito e que não venha ser considerado como qualquer coisa ou objeto.

A falta de integração social, ou seja, a exclusão que foram submetidas as pessoas deficientes por muito tempo, a sua grande parte é devido ao modelo médico de deficiência. Pois segundo Sasaki (1997) o modelo dizia que a pessoa deficiente é a que precisa ser curada, tratada, reabilitada, habilitada e etc. a fim de ser adequada à

sociedade como ela é, sem maiores modificações. Desta forma, a busca da pessoa com deficiência por seu desenvolvimento pessoal, social, educacional e profissional, encontra o obstáculo da resistência da sociedade em entender a necessidade de mudança estrutural e de atitudes para que tais pessoas sejam incluídas. Tratando o assunto como um problema do indivíduo, em que ele teria que se adaptar ao contexto em que vivia ou ser modificado por algum profissional habilitado para tal (SASSAKI, 1997).

Sasaki (1997) traz para a discussão alguns conceitos inclusivistas, que dentro do movimento de pessoas portadoras de deficiência há relevância, são eles:

Autonomia – é a situação de controle sob o ambiente físico e social, garantindo a privacidade e honra da pessoa que o faz, assim o indivíduo pode ter maior ou menor controle em função de seu objetivo de suas necessidades.

Independência – é a opção de poder de decisão sem depender de outras pessoas. Isso pode acontecer ou não no decorrer do desenvolvimento da vida pessoal, social e econômica, pois as informações e acessibilidade contribuem para tal e assim a tomada para melhor decisão.

De tal maneira que Sasaki (1997, p.3) conclui o conceito de inclusão social como:

... o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão social constitui, então, um processo bilateral na qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos.

Buscando relatos históricos sobre os processos de inclusão de pessoas com deficiência impostos pela sociedade, é possível salientar que esses indivíduos sem acesso estão sendo ignorados a alguns bens essenciais como saúde, educação e trabalho. Alguns problemas inerentes a este fato são a baixa escolaridade, dificuldade na inclusão social e ao bloqueio para desenvolver atividades profissionais. A definição de inclusão vem do ato de incluir, de unir e de juntar (SANTOS, 2013).

Assim ressalta Ferronato (2008), a lógica da exclusão social decorrente da falta de informação e preconceito, levam às ações e práticas que formam um obstáculo para o acesso as oportunidades e ao mercado de trabalho. De acordo com a proposta feita pelo II Plan de Acción para las Personas com discapacidad 2003-2007, a inclusão na

sociedade se molda no respeito aos direitos humanos, à liberdade, à justiça social de grupos e à diversidade, em busca da participação democrática e do exercício dos direitos. Desta forma, torna-se necessário o processo de equalização de oportunidades e a implementação de medidas que ajudem a participação de pessoas com deficiência em todos os campos da vida.

Essa inclusão de pessoas com deficiência mostra a mudança pela qual a sociedade vem passando nas últimas décadas, mudanças que refletem com o aumento de debates sobre os direitos das pessoas, na elaboração de leis específicas para a inclusão no meio social e do mercado de trabalho. As políticas públicas têm demonstrado atenção à proposta que visam promover a participação e a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Em meados do século XX, a sociedade começou a entender que a exclusão de pessoas com deficiência significava prejuízo, pois os programas existentes para esses fins geravam alto custo (SANTOS, 2013). Em virtude disso, surgem propostas que visam fazer uma integração e oferecer benefícios para as pessoas com alguma deficiência, propostas essas que tinham como objetivo a qualidade de vida por meio de desenvolvimento de independência, autonomia e inserção no contexto cultural e social. A ideia era que toda pessoa com deficiência tivesse o direito de vivenciar e experimentar um padrão de vida considerado normal na sociedade em que estavam inseridas. E, que, as oportunidades fossem justas para a participação de atividades compartilhadas com pessoas de mesma faixa etária (SANTOS, 2013).

Segundo Garcia (2014), mesmo assim, nos dias de hoje, têm-se exemplos de maus-tratos e descriminalização, mas a progressão e clareza nos temas ligados à cidadania e direitos humanos, provocou sem dúvida, um olhar mais atencioso em relação às pessoas com deficiência.

Fazendo uma relação com os dados da RAIS (2011), obtém-se um pouco mais de 49 milhões de pessoas empregadas no Brasil e um total de 46 milhões com alguma deficiência, percebe-se que o número de pessoas com deficiência, está bem próximo do número de pessoas empregadas no Brasil. E, que, desse total de empregos, 325,3 são de pessoas com deficiência, ou seja, 0,70% somente da população com deficiência estão empregadas.

Sasaki (2002) ressalta a importância do significado da palavra deficiência ao longo da história, pois utilizar os termos técnicos corretos e terminologia adequada é de fundamental importância quando se trata de um assunto que é totalmente infiltrado de preconceitos e desonra, como é o caso do Brasil que tem quase 24% de sua população com algum tipo de deficiência. Já Fonseca (2005), salienta a respeito das expressões utilizadas como definição para com as pessoas com deficiência, que por muito tempo foram consideradas como inválidos, incapazes, excepcionais, pessoas deficientes e pessoas portadoras de deficiência. E por definição da Lei Brasileira de Inclusão de 2015, conclui-se em um consenso sobre a maneira mais clara e respeitosa em termos de inclusão é utilizada a expressão “pessoa com deficiência”.

O Quadro 29 elaborado por Carvalho-Freitas e Marques (2006) demonstra o levantamento da parte histórica de como era a percepção e entendimento a respeito das pessoas com deficiência. O quadro também mostra as ações sociais que se tomava em função do entendimento sobre o tema na época e se era possível ter inclusão ou não.

Quadro 29 - Síntese das Principais Concepções de Deficiência

Matriz de interpretação predominante/Contexto histórico de origem e reedição	Ação social decorrente	Possibilidades de inserção da pessoa com deficiência
Subsistência/sobrevivência (Grécia Antiga; período pós 2ª Guerra Mundial; atualidade de forma implícita).	ações de exclusão ou inclusão social da pessoa com deficiência com vistas a propiciar a manutenção da sociedade	integração mediante comprovação de contribuição social efetiva, através do trabalho.
Sociedade Ideal e Função instrumental da pessoa (Período Clássico – séc. VI a.C. ao ano 322 a. C; 2ª Guerra Mundial; atualidade – grupos neonazistas).	exclusão social	ausência de possibilidade de integração
Espiritual (Idade Média; atualidade).	segregação/caridade	segregação em instituições de caridade separadas da sociedade ou exposição pública sujeita à

		compaixão
Normalidade (Idade Moderna; atualidade).	segregação/integração	segregação em instituições hospitalares ou psiquiátricas ou inserção da pessoa com deficiência mediante sua “retificação” e adequação social
Diversidade (Século XX)	inclusão das pessoas com deficiência nos diversos espaços sociais	inclusão das pessoas com deficiência a partir de suas potencialidades
Técnica (principalmente a partir de 1990)	gestão da diversidade como recurso a ser administrado nas organizações de trabalho	inclusão no trabalho e maior ou menor adaptação da pessoa com deficiência em função da forma como é gerida a diversidade nas organizações

Fonte: Carvalho-Freitas e Marques (2006)

Quando se fala em deficiência, ela é muito vista com um processo caritativo, porém há uma concepção vinculada ao espiritualismo que está lá na idade média, onde segrega as pessoas com deficiência em instituições separadas da sociedade. Na idade moderna encontra-se a interpretação da normalidade, lidando com essas pessoas de forma a se readaptar para conseguir ser integrada ao ambiente e convívio social. Já no século XX e XXI nota-se uma atenção voltada para a inclusão das pessoas com deficiência buscando entender a individualidade de cada indivíduo estendendo para o lado organizacional, tendo como referência a adaptação da pessoa pela gestão da diversidade.

As pessoas que praticam inclusão se baseiam no modelo social da deficiência pois para a haver inclusão de todos, a sociedade precisa ser transformada para concepção de atendimento às necessidades de todos os membros (SASSAKI, 1997). Modelo esse que tem como verdade absoluta em que é a sociedade que cria problema e exclusão tornando o desempenho dos papéis sociais ruins para com as pessoas com deficiência.

Sasaki (1997) ressalta os pontos causados pela sociedade.

- Ambientes sem acesso, com restrição.
- Rejeição das minorias mediante as políticas e atitudes preconceituosas e discriminatórias.
- Paradigmas estipulados para a normalidade.
- Bens e objetos criados que excluem no ponto de vista físico.
- Falta de informação a respeito das necessidades das pessoas com deficiência e sobre seus direitos.
- Ações praticadas embasadas nas raízes culturais da atividade humana.

As deficiências podem ser físicas, intelectuais e sensoriais, essas deficiências podem ser de nascença, podem ter aparecido durante a vida em virtude de algum acidente ou doença (ETHOS, 2002b). Problemas esses que possam comprometer partes dos movimentos ou total, também podem afetar em alguns casos convívio social, podendo influenciar na eficiência no trabalho.

A deficiência pode ser entendida segundo Vargas (2003) como qualquer implicação que pode afetar a integridade do indivíduo e traz problemas referente a seu deslocamento, a coordenação motora, a dicção, ao entendimento de informações, à orientação e percepção do ambiente que está inserido e convivência com outras pessoas. O autor relata também que o termo “deficiência” significa uma limitação física, intelectual ou sensorial, de natureza permanente ou provisória, que impossibilita de forma parcial de exercer uma ou mais atividades essenciais do seu cotidiano, causado pelo ambiente socioeconômico em que vive (VARGAS, 2003).

Dado o decreto nº 3.298/99 a deficiência é “toda perda ou anomalia de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano”. Para fins de delimitação da problemática das deficiências no Brasil, são apresentados neste documento os tipos de deficiências mais abrangentes e frequentes, segundo a classificação adotada pela OMS. A deficiência normalmente é dividida em cinco conceitos principais, mas que podem ser subdivididos mediante suas especificidades, e são elas: **mental, auditiva, visual, múltipla e motora.**

A **deficiência mental** é um traço ou lentidão no funcionamento intelectual geral ou abaixo da média, com limitações associadas a duas ou mais áreas de conduta adaptativa ou da capacidade do indivíduo em responder adequadamente às demandas da sociedade (AAMR, 2002). As áreas da medicina e da psicologia definem o deficiente físico mental como pessoas que apresentam dificuldades psicológicas devido a patologias orgânicas neurológicas. Tal deficiência é caracterizada em níveis que vão de **leve, moderado, severo e a profundo**. O nível **leve** a pessoa pode desenvolver atividades escolares e profissionais, podendo ter ajuda e orientação sociais se caso seja necessário. No **moderado**, a capacidade de desenvolvimento social do indivíduo é insuficiente mas há programas supervisionados de trabalho para manutenção econômica da pessoa (PARANÁ, 2017). As pessoas com deficiência mental que estão no nível **severo**, apresentam pouca coordenação motora e o mínimo de desenvolvimento de linguagem e há a necessidade de ambientes controlados. Já o nível **profundo**, o indivíduo tem um retardo mental intenso e capacidade motora mínima, podendo haver possibilidade de adquirir hábito de cuidado pessoal através de programa de “condicionamento operante”.

Informações da Relação Anual de Informações Sociais (Rais), do Ministério do Trabalho, indicam que 32.144 pessoas com deficiência mental ou intelectual ocupam postos de emprego formal no país, a evolução é resultado de um conjunto de fatores, entre os quais se destaca a gradativa queda do nível de preconceito na sociedade.

A deficiência **auditiva** é definida com perda total ou parcial da capacidade de ouvir. Essa é dividida em perda do tipo neurosensorial e perda do tipo condutivo. O condutivo permite na maioria das vezes tratamento médico ou cirúrgico, podendo normalmente utilizar aparelho de surdez em sua reabilitação (PARANÁ, 2017).

Os portadores de deficiência **visual** são divididos em dois grupos: cegos que apresentam perda total ou parcial da visão em tal grau que necessitem de métodos Braille como meio de leitura e escrita ou de outros métodos e recursos para auxiliá-lo. E portadores de visão subnormal que possuem resíduos visuais (PARANÁ, 2017). Tradicionalmente, a classificação tem sido feita a partir da acuidade visual: sendo cego aquele que dispõe de 20/200 de visão no melhor olho, após correção; e portador de visão subnormal, aquele que dispõe de 20/70 de visão nas mesmas condições. A

proporção 20/200 significa que o que a pessoa de visão normal enxerga a 200 pés pode ser visto pela pessoa cega somente se estiver a 20 pés de algum objeto ou de uma letra.

Segundo Godói (2006), o termo deficiência **múltipla** tem sido utilizado, com frequência, para caracterizar o conjunto de duas ou mais deficiências associadas, de ordem física, sensorial, mental, emocional ou de comportamento social. No entanto, não é o somatório dessas alterações que caracterizam a múltipla deficiência, mas sim o nível de desenvolvimento, as possibilidades funcionais, de comunicação, interação social e de aprendizagem que determinam as necessidades educacionais dessas pessoas.

No Decreto nº 3.298 de 1999 da legislação brasileira, é encontrado o conceito de deficiência e de deficiência física, conforme segue:

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

I - Deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;

Art. 4...: - Deficiência Física – alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.

A figura 2 refere-se aos tipos de deficiência física ou motora e suas definições.

Tipo	Definição das deficiências
Paraplegia	Perda total das funções motoras dos membros inferiores.
Paraparesia	Perda parcial das funções motoras dos membros inferiores.
Monoplegia	Perda total das funções motoras de um só membro (inferior ou posterior)
Monoparesia	Perda parcial das funções motoras de um só membro (inferior ou posterior)
Tetraplegia	Perda total das funções motoras dos membros inferiores e superiores.

Tipo	Definição das deficiências
Tetraparesia	Perda parcial das funções motoras dos membros inferiores e superiores.
Triplegia	Perda total das funções motoras em três membros.
Triparesia	Perda parcial das funções motoras em três membros.
Hemiplegia	Perda total das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo)
Hemiparesia	Perda parcial das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo)
Amputação	Perda total ou parcial de um determinado membro ou segmento de membro.
Paralisia Cerebral	Lesão de uma ou mais áreas do sistema nervoso central, tendo como consequência alterações psicomotoras, podendo ou não causar deficiência mental.
Ostomia	Intervenção cirúrgica que cria um ostoma (abertura, ostio) na parede abdominal para adaptação de bolsa de coleta; processo cirúrgico que visa à construção de um caminho alternativo e novo na eliminação de fezes e urina para o exterior do corpo humano (colostomia: ostoma intestinal; urostomia: desvio urinário).

Fonte: A Inserção da pessoa portadora de deficiência e do beneficiário reabilitado no mercado de trabalho; MPT/Comissão de Estudos para inserção da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho - Brasília/DF – 2001

Figura 2: Tipos de deficiência física e motora e suas definições.

Segundo Godói (2006), a deficiência física se refere ao comprometimento do aparelho locomotor que compreende o sistema osteoarticular, o Sistema Muscular e o Sistema Nervoso. As doenças ou lesões que afetam quaisquer desses sistemas, isoladamente ou em conjunto, podem produzir grandes limitações físicas de grau e gravidades variáveis, segundo os segmentos corporais afetados e o tipo de lesão ocorrida (PARANÁ, 2017).

Diante do exposto e dos dados apresentados, notou-se a necessidade de estudar com maior profundidade a respeito do marco legal da inclusão de pessoas com necessidades especiais no mundo e no Brasil.

3.1 Marco legal da inclusão social

Segundo Ethos (2002b) os acontecimentos mundiais a respeito dos direitos das pessoas com deficiência são exemplos para os processos desenvolvidos no Brasil. As ações afirmativas, por exemplo, que a primeiro momento foram inseridas nos EUA para a obtenção de igualdade entre os grupos distintos na sociedade, hoje demonstram que influenciou de uma forma positiva para a implementação de políticas sobre os direitos das pessoas com deficiência.

Em um documento criado nos EUA em 1990 chamado “The American With Disabilities Act” (ADA), também utilizado para garantir os direitos dos trabalhadores com deficiência, houve uma melhora no cenário a primeiro momento, pois o país não tinha leis federais para a empresas do setor privado (OLIVEIRA, JÚNIOR; FERNANDER, 2009). Porém, apresentaram alguns pontos negativos em função das organizações de pequeno e médio porte não conseguirem cumprir o que era proposto pelo documento, devido os custos para as melhorias nas estruturas.

Existem alguns relatos escritos por Melo, Kenupp e Moutinho (2013) em forma de tabela nos quais salienta as principais ações afirmativas desenvolvidas pelo mundo, que contempla como marco histórico sobre o pensar a respeito dos direitos das minorias em especial as pessoas com deficiência. O Quadro 30 descreve a evolução sobre as ações afirmativas.

Quadro 30 - Ações afirmativas sobre pessoas com necessidades especiais.

ANO	EVOLUÇÃO
1547	Iniciou na França, a assistência social obrigatória para dar amparo aos deficientes, por meio de coleta de taxas.
1723	Na Inglaterra, foi fundada a WorkHouse, a qual tinha por objetivo proporcionar trabalho aos deficientes. Só que esta casa foi ocupada por pobres que se livraram dos primeiros, beneficiando-se deste programa.
1980	Estabelecida como a Década Internacional das Pessoas Deficientes.
1981	O código braile foi criado por Louis Braille e propiciou a perfeita in 1981. Adotado pela ONU como o Ano Internacional das Pessoas.
1983	Elaboração da Convenção 159 pela OIT.

1990	Aprovada a ADA (Lei dos Deficientes dos Estados Unidos), aplicável a toda empresa com mais de quinze empregados.
1992	Estabelecida a data de 3 de dezembro como Dia Internacional das Pessoas Portadoras de Deficiência da ONU.
1994	Declaração de Salamanca (Espanha), tratando da educação especial.
1995	A Inglaterra aprova legislação semelhante para empresas com mais de vinte empregados.
1997	Tratado de Amsterdã, em que a União Europeia se compromete a facilitar a inserção e permanência das pessoas com deficiência nos mercados de trabalho.
1999	Promulgada na Guatemala a Convenção Interamericana para a eliminação de todas as formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de deficiência
2002	Realizado em março o Congresso Europeu sobre Deficiência, em Madri, que estabeleceu 2003 como o Ano Europeu das Pessoas com Deficiência.

Fonte: Melo, Kenupp e Moutinho (2013).

Em 1975 a ONU (Organização das Nações Unidas) legitimou a Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência, garantindo a dignidade dessas pessoas e o cumprimento de ter a prerrogativa à utilização dos direitos no planejamento das estruturas socioeconômicas (ETHOS, 2002b). Com o passar dos tempos em virtude do aumento dos movimentos, debates sobre tema e criação de organizações, as pessoas com deficiência começam a ter voz ativa perante a sociedade.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) foi prevista no Tratado de Versalhes, como resultado da Conferência da Paz de 1919. Como salienta Santos (2013) é uma organização legislativa que idealiza a inserção das pessoas com necessidades especiais no mercado de trabalho. Os membros da OIT são os estados que acatam as normas da organização com embasamento na justiça social e igualdade a todos.

A OIT em 1921 inicia suas atividades ressaltando a preocupação na readaptação das pessoas com necessidades especiais no mercado de trabalho com Recomendação nº22. Já as ações diretas para incluir essas pessoas no mercado de trabalho aconteceram em 1944, na Recomendação nº 71, a Recomendação do mesmo ano nº99 diz que a adaptação e readaptação das pessoas com necessidades especiais no mercado de trabalho, influenciam totalmente na recuperação de suas capacidades (SANTOS, 2013).

A fim de promover a igualdade de oportunidades e de tratamento no emprego a Recomendação nº111 vem para proteger da discriminação todos os indivíduos

(SANTOS, 2013). O Brasil revalida essa convenção em 1968 pelo Decreto nº 62.150, assumindo o compromisso de lutar contra a discriminação no âmbito do emprego e da profissão. Em 1975 a Recomendação nº150 trata da reinserção do profissional com necessidades especiais no mercado e um novo posicionamento do inválido na sociedade (SANTOS, 2013).

No Brasil, em 1986, o Decreto nº 93.481 cria a Coordenação para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE). Colocando a administração federal como coordenação única para seguir os planos e programas desenvolvidos pelo Presidente da República, visando assegurar aos portadores de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos.

Na Conferência Internacional do Trabalho em 1977, teve aprovada a Convenção nº 142 que era relativa à “Orientação Profissional e Formação Profissional no Desenvolvimento de Recursos Humanos”, buscando por fim na desigualdade no tratamento com foco no setor público (SANTOS, 2013). O Brasil sancionou essa convenção pelo Decreto nº 98.656 de 1989. Também em outubro de 1989 é sancionada a Lei nº 7.853 que ratificou a convenção nº 159 da OIT e foi regulamentada pelo Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, a fim de “estabelecer normas gerais que asseguram o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência, e sua efetiva integração social, nos termos da lei”.

O Decreto nº 914, de 6 de setembro de 1993, institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência que é o conjunto de orientações normativas, que objetivam assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência.

Em relação a proteção para a inserção no trabalho, começam a aparecer algumas interpretações mais precisas e assertivas sobre esses indivíduos a partir da Convenção 159 da OIT em 1983. Foi estabelecida em 1991 a lei nº 8.213 que só passou a ser eficiente quando foi regulamentada pelo Decreto nº 3.298 de 1999, fixando “a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência”; estabelecendo uma cota para pessoas com deficiência e também para pessoas que sofreram algum tipo de acidente de trabalho. O presente Decreto salienta também sobre os planos de benefícios da previdência social. Nota-se que esse processo foi demorado, o de separar uma

porcentagem do quadro de funcionários para essa cota no setor privado, para a contratação de pessoas com deficiência e acidentadas, porcentagem essa, relacionada ao número total de funcionários da empresa, como demonstrado na subseção a seguir:

Subseção II
Da Habilitação e da Reabilitação Profissional

Art. 89. A habilitação e a reabilitação profissional e social deverão proporcionar ao beneficiário incapacitado parcial ou totalmente para o trabalho, e às pessoas portadoras de deficiência, os meios para a (re) educação e de (re) adaptação profissional e social indicados para participar do mercado de trabalho e do contexto em que vive.

Parágrafo único. A reabilitação profissional compreende:

- a) o fornecimento de aparelho de prótese, órtese e instrumentos de auxílio para locomoção quando a perda ou redução da capacidade funcional puder ser atenuada por seu uso e dos equipamentos necessários à habilitação e reabilitação social e profissional;
- b) a reparação ou a substituição dos aparelhos mencionados no inciso anterior, desgastados pelo uso normal ou por ocorrência estranha à vontade do beneficiário;
- c) o transporte do acidentado do trabalho, quando necessário.

Art. 90. A prestação de que trata o artigo anterior é devida em caráter obrigatório aos segurados, inclusive aposentados e, na medida das possibilidades do órgão da Previdência Social, aos seus dependentes.

Art. 91. Será concedido, no caso de habilitação e reabilitação profissional, auxílio para tratamento ou exame fora do domicílio do beneficiário, conforme dispuser o Regulamento.

Art. 92. Concluído o processo de habilitação ou reabilitação social e profissional, a Previdência Social emitirá certificado individual, indicando as atividades que poderão ser exercidas pelo beneficiário, nada impedindo que este exerça outra atividade para a qual se capacitar.

Art. 93. A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

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

(BRASIL, 2016)

Além de promover a inclusão do indivíduo, que é um fator primordial, a Lei possibilitou com que as pessoas com deficiência tivessem mais autonomia, independência financeira e autoestima elevada (SANTOS, 2013).

O Decreto nº 3.956, de 8 de outubro de 2001, promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência.

O 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

visando promover a acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, em vias e espaços públicos, em mobiliário urbano, na construção ou reforma de edifícios e nos meios de transporte e comunicação.

Em 14 de julho de 2005 o então Presidente da República Luiz Inácio Lula da Silva, institui por meio da Lei nº 11.133 o Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência.

O Decreto nº 186, de 9 de junho de 2008, aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. Já em 2009 é promulgada a mesma Convenção pelo Decreto nº 6.949, onde salienta em promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência.

Em 2011 é instituído por Decreto nº 7.612 o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência – Plano Viver sem Limite. O plano tem a finalidade de “promover, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações, o exercício pleno e equitativo dos direitos das pessoas com deficiência”.

Porém, já em 2000 começa a ser desenvolvido pelo Deputado Paulo Paim, um projeto que busca contemplar toda diversidade humana. Um projeto que teve a participação da população, pois foi disponibilizado de várias formas para que toda a população tivesse acesso e pudesse opinar na construção do Estatuto da Pessoa com Deficiência (GABRILLI, 2015). Em 2008 o projeto é enviado para ratificação na Convenção da ONU sobre direitos das pessoas com deficiência, mas começaram a dizer que a forma de como o Estatuto foi redigido não estava de acordo com a Convenção da ONU (GABRILLI, 2015).

Desta forma, a SDH (Secretaria de Direitos Humanos) cria um grupo para deixar o texto do estatuto conforme pede a Convenção. Grupo esse formado por juristas, especialistas na área e sociedade civil (GABRILLI, 2015). Em 2013 o texto coordenado pela SDH é colocado para consulta pública e a pedido da Deputada Federal Mara Gabrilli, então nomeada com relatora na Câmara dos Deputados (GABRILLI, 2015). Assim consultas e audiências foram feitas em virtude de obter sugestões da população.

O texto final é apresentado pela Mara Gabrilli em 2014, em 2015 é relatado pela deputada federal e aprovado na Câmara dos Deputados; no Senado é relatado pelo Senador Romário e o texto também é aprovado (GABRILLI, 2015). E por fim, é sancionada pela Presidente da República Dilma Roussef, em 6 de julho de 2015, a Lei Brasileira de Inclusão (LBI) nº 13.146, com o nome de Estatuto da Pessoa com Deficiência (GABRILLI, 2015).

Esta Lei está mudando o conceito, pois não é mais interpretada como a condição da pessoa, e sim da convivência das barreiras impostas somada às limitações do indivíduo. Ou seja, a deficiência está no ambiente e não nas pessoas, deixando assim de ser atributo da pessoa, passando a ser da sociedade e do Estado pela falta de promover acessibilidade (GABRILLI, 2015).

No Quadro 31 são relatados os marcos legais a respeito das pessoas portadoras de deficiência no Brasil.

Quadro 31 - Marcos Legais sobre Deficiência no Brasil.

Leis e Decretos	Data	Finalidade
Decreto nº 62.150	19 de janeiro de 1968	Lutar contra a discriminação no emprego e profissão.
Decreto nº 93.481	29 de outubro de 1986	Cria a Coordenação para Integração da Pessoa com Deficiência (CORDE)
Decreto nº 98.656	21 de dezembro de 1989	Por fim na desigualdade no tratamento com foco no setor público
Lei nº 7.853 Decreto nº 3.298	24 de outubro de 1989 20 de dezembro de 1999	Estabelece normas gerais que asseguram o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência
Decreto nº 914	6 de setembro de 1993	Institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de deficiência

Lei nº 8.213 Decreto nº 3.298	24 de julho de 1991 20 de dezembro de 1999	Fixa a Política Nacional para a Integração de Pessoa Portadora de deficiência. Lei de Cotas
Decreto nº 3.956	8 de outubro de 2001	Elimina todas as formas de discriminação contra Pessoas Portadoras de Deficiência
Lei nº 10.048 Decreto nº 5.296	8 de novembro de 2000 2 de dezembro de 2004	Dá prioridade de atendimento às pessoas Portadoras de deficiência
Lei nº 10.098	19 de dezembro de 2000	Estabelece normas gerais e critérios básicos visando promover a acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, em vias e espaços públicos, em mobiliário urbano, na construção ou reforma de edifícios e nos meios de transporte e comunicação.
Lei nº 11.133	14 de julho de 2005	Dia Nacional de Luta da Pessoa Portadora de Deficiência
Decreto nº 186	9 de junho de 2008	Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo
Decreto nº 6.949	25 de agosto de 2009	Promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência.
Decreto nº 7.612	17 de novembro de 2011	Plano Nacional do Direito da Pessoa com Deficiência
Lei nº 11.183	6 de julho de 2015	Lei Brasileira de Inclusão – Estatuto da Pessoa com Deficiência

Fonte: Elaborado pelo autor.

Entende-se que no Brasil o poder público demonstra sim atenção para com as pessoas com deficiência, sendo comprovado pela sequência de decretos e leis que buscam assegurar os direitos plenos com igualdade a qualquer cidadão. Porém se identifica, também, que essas ações são inseridas tardiamente quando se explora e busca o entendimento da necessidade desses indivíduos. Na prática, a realização dos direitos das pessoas com deficiência exige ações em ambas as frentes, a do direito universal e a do direito de grupos específicos, tendo sempre como objetivo principal minimizar ou eliminar a lacuna existente entre as condições das pessoas com deficiência e as das pessoas sem deficiência.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos, os tratados e convenções específicos e a legislação criada no país para implementar políticas que atendam às exigências de tratados internacionais constituem as fontes das garantias de realização dos direitos humanos a todos os cidadãos.

4. MERCADO DE TRABALHO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

O capítulo tem o objetivo de elucidar a respeito do mercado de trabalho para as pessoas com deficiência na ótica das organizações, com embasamento no bojo da governança corporativa. E apresentação de dados do mercado laboral sobre o tema citado.

Considerando que a situação econômica brasileira é influenciada pelo contexto internacional, Carneiro (2006) salienta que nos últimos 30 anos houve transformações que modificaram o cenário econômico na chamada era globalização, “que se traduz por uma crescente liberalização financeira e cambial, no plano doméstico e internacional, e por uma mudança nos padrões de concorrência intercapitalista da qual resultou uma ampliação dos fluxos de comércio e Investimento Direto Estrangeiro” (Carneiro, 2006, p. 7). Garcia (2010) complementa a respeito do tema “globalização”, dizendo que o Brasil está inserido nesse ambiente, de tal forma que o desempenho da economia é pautado nos diferentes ciclos de liquidez e as mudanças estruturais provocadas por esse processo econômico.

Em virtude da nova dinâmica empresarial do século XXI, a governança corporativa passa a ser um dos processos para o desenvolvimento seguro das organizações (ANDRADE; ROSSETTI, 2004). Os autores salientam que é de fundamental importância que as empresas disponibilizem informações de qualidade, conceitos adequados para a boa governança nas organizações e a produção de modelos práticos e eficazes em sua gestão.

Esses modelos se enquadram nas classificações que a governança corporativa engloba em sua definição formando quatro grupos: os que dizem a respeito de direito e sistema de relações; os que destacam sistema de governo e estrutura de poder; os que enfatizam os sistemas de valores e padrões de comportamento e os focados nos sistemas normativos (ANDRADE; ROSSETTI, 2004).

Os sistemas de valores e padrões de comportamento é o conceito que é considerado nesse estudo, pois está vinculado a responsabilidade das empresas, ou seja, serem transparentes nos tratamentos de questões que envolvem os interesses da organização e os da sociedade como um todo (WILLIAMSON, 1996).

Os sistemas de valores são pautados no senso de justiça, na transparência, na prestação de contas e no cumprimento de normas legais dos estatutos sociais. Valores esses que estão relacionados com as posturas essenciais, que dentre algumas existentes ressaltamos a integridade ética que contempla todas as relações internas e externas (ANDRADE; ROSSETTI, 2004).

A governança corporativa demonstra, também, que os conselhos que trabalham em prol das diretrizes de cumprimento de todas as leis aplicáveis das jurisdições em que atuam, focando no desenvolvimento de estratégias voltadas para a parte social e ambiental, tendem a criar maior riqueza, oportunidades de trabalho e sustentabilidade no mercado em que mantêm suas atividades (ANDRADE; ROSSETTI, 2004).

Desta forma, se adentra no debate do relacionamento entre as empresas e a sociedade e assim pode-se discutir o conceito de “cidadania corporativa”, que está vinculada a dimensões tanto éticas quanto práticas. Podendo evitar riscos, reforçar os relacionamentos entre indivíduos e comunidade e gerenciar em uma economia global (MCINTOSH, LEIPZIGER, *et al.*, 2001). Dando a ideia de cidadania corporativa responsável, na qual se inclui a responsabilidade econômica, legal, social e ambiental. Para que uma organização faça com que a sua cidadania corporativa responsável se torne realidade, é necessário ter uma gestão voltada para a nova realidade existente, que são pautadas em: habilidades para construir relacionamentos e novas estruturas sociais e empresariais, habilidade de entender outras realidades sociais, trabalhar com pessoas de diferentes necessidades e diferentes visões do mundo entre outros (MCINTOSH, LEIPZIGER, *et al.*, 2001).

O papel egoísta de empresas que se via antigamente e ainda se vê em alguns casos nos dias de hoje, desenvolvendo estratégias de gestão e tomadas de decisão mediante a maximização de seus lucros, ou seja, fazendo o que lhes convêm sem importar-se com os efeitos produzidos sobre os outros (SROUR, 2003). Esse cenário vem mudando pelo fato de que as organizações que não se preocupam em ir além do cumprimento de obrigações econômicas e legais, estão fadadas a ter baixa reputação e credibilidade perante o mercado que está inserido, não sendo nada benéfico para os atores envolvidos tais como: *shareholders* e *stakeholders*.

Assim, introduz-se o conceito da ética definido por Srour (2003) que é “refletir sobre as escolhas a serem feitas, importar-se com os outros, procurar fazer o bem aos semelhantes e responder por aquilo que faz”.

Já Moreira (1999) define tomando como base dois significados, o primeiro como disciplina integrante da ciência da Filosofia, que estuda o ser humano em suas condutas às outras. E, na segunda, a ética é estabelecida como “conjunto de regras, a ética é o rol dos conceitos aplicáveis às ações humanas, que fazem delas atitudes compatíveis com a concepção geral do bem e da moral”.

O objetivo principal de uma organização empresarial é a maximização dos valores investidos, desta forma nota-se a necessidade das gestões das corporações terem outros olhares que não envolvam somente o retorno financeiro. Visto que o comportamento ético da empresa é esperado e exigido pela sociedade, respaldado pela moral a organização necessita agir com ética em todos os seus relacionamentos, como: clientes, empregados, fornecedores, concorrentes, poder público e a sociedade (MOREIRA, 1999).

O debate sobre a ética na empresa tem como marco após os anos 50, no bojo da ideia do ético social que ressaltava questões trabalhistas. A partir da década de 70 as relações entre sociedade e economia se tornam mais abrangentes, o que fez abrir o leque de preocupações das organizações, na qual a atenção passa a ser os direitos das minorias, os direitos das mulheres, o cuidado como meio ambiente, entre outros. (MOREIRA, 1999).

Existem algumas razões para a empresa ser ética, segundo Moreira (1999) os custos de uma empresa ética são bem menores, pois não se pratica pagamentos irregulares, conseguindo assim ter maior eficiência na avaliação de desempenho nas áreas operacionais.

Uma organização que desenvolve procedimentos éticos faz com que os direitos de terceiros (acionistas) sejam respeitados, tornando a empresa mais confiável perante a sociedade e com maior credibilidade no mercado em que atua (SROUR, 2003). Leisinger e Schmitt (2001) indicam que as organizações são responsáveis por ajudar a desenvolver a sociedade de uma forma contínua, ela deve trabalhar em busca do bem

comum além de seu próprio interesse, focando à participação e à reciprocidade para com as pessoas.

Desta forma, os autores reforçam a ideia de a organização obter e implementar um código ético de conduta, chamado de código de ética, mediante a um documento interno (LEISINGER; SCHMITT, 2001). Visando padronizar e formalizar a concepção da organização em todos os seus relacionamentos e processos operacionais, isso é tido como exemplo a ser seguido quando elaborado e inserido de forma efetiva, forçando os demais atores da organização a seguirem as regras estabelecidas (SROUR, 2003).

As relações democráticas envolvendo a sociedade e as empresas se concentram quase que restrita nos interesses dos atores principais (acionistas). Começa quando o controle social da empresa passa a identificar os grupos de atores sociais que mantêm trato com a organização, entendendo que esses grupos têm o direito de participar ou pelo menos ser levado em consideração no desenvolvimento de estratégias e de tomadas de decisão mediante os interesses da empresa (KREITLON, 2004).

Esse pressuposto é uma das bases teóricas que a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) usa para tratar o assunto de contrato social, formalizando que a organização é criada para desenvolver junto à sociedade, papéis que gerem impactos sociais positivos (GARCIA, 2006). A RSE é a maneira com que as empresas conduzem os negócios de tal forma a se tornarem parceiras para o desenvolvimento social.

A responsabilidade social empresarial vai além de simplesmente ter conceito filantrópico que é quando eventualmente a empresa faz doações para associações, ONG's, instituições, fundações, entre outras (MONTEIRO, *et al.*, 2011). A RSE se dá mediante ao comprometimento da organização e da sociedade, onde são traçadas metas em busca de atender as necessidades sociais, garantindo o lucro da empresa, mas também promovendo o bem-estar social e a satisfação do cliente (GARCIA, 2006).

Implicando assim um relacionamento ético entre a empresa e seus públicos, essa postura responsável e ética por parte das empresas para com a sociedade e mercado se estabelece também quando a organização começa a enfrentar a questão da diversidade e inicia um processo de colaboração com os direitos humanos e de empenho na redução da desigualdade (MONTEIRO; OLIVEIRA, *et al.*, 2011). Um dos fatores dos sucessos

nos negócios nos dias de hoje está relacionado a estratégia para as questões sociais e de gestão de pessoas. Enaltecendo o que Zavaglia (2006, p. 13) ressalta,

o entendimento de que as empresas devem ter responsabilidade social, ou seja, devem ser avaliadas em virtude de sua cidadania e do seu envolvimento em questões relacionadas à comunidade interna e externa, às classes minoritárias, à ética corporativa e aos direitos humanos é uma realidade que não pode e não deve ser ignorada.

A valorização da diversidade social dentro das organizações deve ser por meio de respeito pelas diferenças e proporcionar condições para que cada pessoa possa se auto perceber e desenvolver seu potencial (GARCIA, 2006).

Compreende-se que é de grande valia o estudo da diversidade e a necessidade de entender os conceitos que permeiam a inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Uma empresa inclusiva segundo Sasaki (1997) é aquela que crê da diversidade humana, busca experiências positivas na absorção da mão de obra de trabalhadores portadores de deficiência, faz alterações em normas administrativas, abrange diferenças individuais, implementa acessibilidade nos ambientes físicos e capacita os colaboradores na questão da inclusão.

Deve-se ter uma atenção maior na fiscalização no cumprimento das leis e regras impostas sobre os direitos dessas pessoas por parte do poder público. Ainda mais quando a LBI (Lei Brasileira de Inclusão) apresenta a relevância do contexto e do ambiente para a inclusão, no qual declara que a deficiência está no ambiente que está a pessoa, deixando assim, de ser um atributo da pessoa, passando a responsabilidade de inserção para o estado e sociedade, pois promovendo o aumento dos acessos e oportunidades serão minimizadas as dificuldades de cada indivíduo (GABRILLI, 2015).

Assim a LBI tem como objetivo solucionar de forma prática as necessidades dessa pessoa em todas as áreas das políticas públicas (GABRILLI, 2015), porém tornar prático o que já está o que já era direito na Constituição de 1988.

Partindo desse contexto e fazendo um paralelo com as estruturas de gestão das empresas e o novo olhar que envolve reputação e credibilidade perante a tomada de decisão para as ações voltadas para o desenvolvimento social e envolvimento com a comunidade no qual a atividade está inserida.

Nota-se que a governança corporativa trabalha de uma forma mais ampla e em várias vertentes da organização, mas os seus conceitos podem ser um mecanismo muito

eficiente para nortear as ações das empresas sobre as questões voltadas ao âmbito social, incluindo a inserção de pessoas com deficiência em suas políticas internas.

Nos dias de hoje, várias empresas estão proporcionando as condições necessárias que contemplem o desempenho profissional de seus trabalhadores portadores de alguma deficiência, ao mesmo tempo, a inclusão vem sendo praticada por algumas empresas mesmo sem ter conhecimento de que estão trabalhando o contexto inclusivista. Desta forma, serão expostas a seguir as principais ações no que permeiam as políticas e fatores internos das organizações para a facilitação a inclusão de pessoas com deficiência, segundo Sasaki (1997).

- Adaptação de locais de trabalho.
- Adaptação de aparelhos, máquinas, ferramentas e equipamentos.
- Adaptação de procedimentos de trabalho.
- Adoção de horário flexível no trabalho.
- Revisão de políticas de contratação de pessoal.
- Revisão de descrições de cargos e das análises ocupacionais.
- Revisão dos programas de integração de novos empregados.
- Revisão dos programas de integração de treinamento e desenvolvimento de recursos humanos.
- Revisão da filosofia da organização.
- Capacitação dos entrevistadores de pessoal.
- Criação de empregos a partir de cargos já ocupados.
- Realização de seminários internos de sensibilização dos gestores.
- Cumprimento das recomendações internacionais e da legislação nacional pertinentes ao trabalho.
- Adoção do esquema paralelo de trabalho domiciliar competitivo (extensão da empresa).
- Adoção de esquemas de prevenção de acidentes e moléstias ocupacionais.
- Participação da empresa em conselhos municipais e estaduais pertinentes ao portador de deficiência.

- Aquisição e/ou facilidade na aquisição de produtos da tecnologia assistiva que facilitem o desempenho profissional de funcionários com deficiência.
- Participação da empresa no sistema de colocação em empregos competitivos.

Esses fatores citados favorecem os colaboradores portadores ou não de deficiência, fazendo com que as melhorias sejam para todos e não somente para um nicho específico.

No que se refere a ética, é necessário que exista na empresa e seja afluída, principalmente, quando envolve questões sociais, aumentando a confiança perante os *shareholders* e os *stakeholders*. Tornando para organização uma missão a ser seguida entendendo que sua ação é efetiva no processo de transformação econômico social.

Desta forma, as organizações têm um papel relevante seja para incluir uma pessoa com deficiência de nascença ou para reintegrar algum indivíduo que tenha sofrido com acidente ou doença.

Segundo Marx (1977), o trabalho é uma atividade exclusivamente humana e que só pode ser elaborado socialmente. Assim, o trabalho faz parte na constituição das pessoas, da sociedade e da humanidade. De acordo com Vash (1988), o trabalho é uma maneira de adquirir recompensas externas enraizadas socialmente, como bens de consumo e dinheiro. E também faz paralelo com recompensas internas como auto realização, autoestima e interação social.

Levando em consideração esses aspectos, vale revisar, que é preciso trabalhar com o impessoal em uma especial atenção das políticas públicas no que se refere à inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Apesar da Constituição Federal de 1988 concretizar em seu artigo 6º o trabalho como direito social, os indivíduos com deficiência e as empresas ainda encontram muita dificuldade na inserção para o mercado de trabalho.

Além disso, há também as dificuldades encontradas pelas pessoas com deficiência quando buscam pelo trabalho para uma colocação no mercado, mesmo com a política de cotas. Segundo Carvalho-Freitas e Marques (2006), a complicação está na falta de adequação nos postos de trabalho e no preparo das empresas para absorver e

inserir esses indivíduos. Já Silva e Da Silva (2013) indicam que a causa para o não cumprimento da inclusão das pessoas com deficiência é o preconceito não só do empresariado, mas da família, escola ou do deficiente por não ter conhecimento da lei, pois acredita que irá perder o BPC (Benefício de Prestação continuada), que é fornecido pela Previdência Social Federal, no valor de um salário mínimo para essas pessoas.

Na Cartilha do Censo de 2010 de pessoas com deficiência, para as pessoas com pelo menos uma das deficiências, a população feminina superou a masculina em 5,3 pontos percentuais, o que corresponde a (21,2%) do total de homem e (26,5%) do total de mulheres no país.

Quadro 32 - Pessoas com deficiência, gênero e tipos (%).

	Pelo menos uma delas	Número de pessoas	Visual	Auditiva	Motora	Mental
Mulheres	26,5	25.800.681	21,4	4,9	8,5	1,2
Homens	21,2	19.805.367	16,0	5,3	5,3	1,5
Total	23,9	45.606.048	18,8	5,1	7,0	1,4

Fonte: Cartilha do Censo 2010 – Pessoas com deficiência – Elaborado pelo autor

Considerando a população residente no Brasil, 23,9% possuíam pelo menos uma das deficiências pesquisadas: visual, auditiva, motora e mental. As deficiências variaram conforme suas naturezas, a deficiência visual apresenta o maior domínio, afetando 18,6% da população brasileira. A deficiência com o segundo maior predomínio foi a motora, com 7% da população, seguindo da deficiência auditiva, com 5,10% e da deficiência mental com 1,4% (CENSO 2010).

Na última Relação Anual de Informação Social, RAIS (2011), foram declarados 325,3 mil vínculos empregatícios de pessoas com deficiência, do total, 213,8 mil eram do gênero masculino com 65,74% e 111,4 mil do gênero feminino com 34,26%, totalizando quase o dobro de empregos para o gênero masculino em comparação ao feminino (CENSO 2010).

Quadro 33 - Total de emprego de pessoas com deficiência por gênero em 2011.

Gênero	RAIS/2011	Porcentagem (%)
Homen	213.847	65,74

Mulher	111.444	34,26
Total	325.291	100

Fonte: RAIS/2010 – TEM – Elaborado pelo autor

Quanto às modalidades (tipos de deficiência) houve predominância, no mercado de trabalho, do gênero masculino em todas elas, variando de 64,44% para as pessoas com deficiências visuais e 71,23% para as pessoas com deficiências mentais (RAIS, 2011).

Quadro 34 - Total de empregos por tipo de deficiência e gênero em 2011.

Tipo de Deficiência	Masculino	Feminino	Total
Física	114.208	59.999	174.207
Auditiva	48.171	25.408	73.579
Visual	14.078	7.769	21.847
Intelectual (Mental)	13.398	5.412	18.810
Múltipla	2.724	1.420	4.144
Reabilitado	21.268	11.436	32.704
Total de deficientes	213.847	111.444	325.291
Não deficientes	26.694.512	19.290.828	45.985.340
Total	26.908.359	19.402.272	46.310.631

Fonte: RAIS/2010 – TEM – Elaborado pelo autor

Fazendo uma relação em função dos dados da RAIS e do Censo 2010, ainda se vê que os homens, mesmo em quantidade inferior em número populacional, estão em maior proporção na inserção no mercado de trabalho para pessoas com deficiência. Confirmando ainda mais que a cultura de desigualdade de gênero se encontra muito viva em enraizada no Brasil.

Relatando sobre os rendimentos médios das pessoas com deficiência foram de 1.891,16, um pouco menos que a média dos rendimentos de emprego formal que é de 1.902,13. Esse resultado indica uma diminuição nos rendimentos médios do total de pessoas com deficiência, na faixa de 7,29%, com a maior proporção na queda de rendimentos da pessoa com deficiência física. Os rendimentos médios por gênero, segundo os tipos de deficiência, revelam que em todas as modalidades, os homens têm

rendimentos maiores do que as mulheres, com oscilações que variam entre 58,34% para as pessoas com deficiência auditiva a 90,17% para as com deficiência Intelectual (mental). Já as pessoas com deficiência física atingem 77,03%, a deficiência múltipla com 77,04% e 69,94% para aquelas com deficiência visual (RAIS, 2011).

Quadro 35 - Rendimento médio por tipo de deficiência e gênero em 2011.

Tipo de Deficiência	Masculino	Feminino	Total	Relação Rend. Fem/Masc 2011 (%)
Física	2.009,71	1.547,99	1.851,90	77,03
Auditiva	2.462,98	1.437,01	2.110,11	58,34
Visual	2.455,92	1.710,66	2.186,40	69,94
Intelectual (Mental)	897,82	809,56	872,42	90,17
Múltipla	1.537,93	1.190,42	1.418,65	77,40
Reabilitado	2.354,09	1.807,12	2.167,83	76,77
Total de deficientes	2.090,97	1.502,99	1.891,16	71,88
Não deficientes	2.049,96	1.698,75	1.902,13	82,87

Fonte: RAIS/2010 – TEM – Elaborado pelo autor

Os rendimentos médios relacionados ao grau de instrução também clareiam informações importantes, no bojo de quais os próximos passos em relação ao desenvolvimento de propostas para qualificação desse indivíduo em busca de uma melhor colocação no mercado de trabalho. Os dados apontam que existe uma equiparação direta entre os rendimentos e o grau de escolaridade em todos os tipos de deficiência e isso acontece a partir do ensino médio completo. No nível superior completo, vale ressaltar que as deficiências do tipo visual e auditivo são as que representam maiores rendimentos médios, 5.900,70 e 5.860,54 respectivamente, em contrapartida os menores rendimentos ocorreram nas modalidades intelectual (2.957,05), seguido por reabilitação (3.609,45), deficiência múltipla (3.825,56) e da física (4.251,13) (RAIS, 2011).

Quadro 36 - Rendimento médio por grau de instrução e tipo de deficiência em 2011

Grau de Instrução	Física	Auditiva	Visual	Intelectual (Mental)	Múltipla	Reabilitado	Total de Deficientes	Total de Empregos
Analfabeto	930,44	964,96	867,43	743,84	850,32	945,61	871,67	890,49
Até o 5º ano Incompleto	1.116,39	1.233,97	1.009,13	771,00	957,96	1.318,86	1.088,35	1.077,58

do Ensino Fundamental								
5º ano Completo do Ensino Fundamental	1.363,54	1.615,27	1.311,37	799,28	1.160,56	1.618,95	1.415,33	1.167,53
Do 6º ao 9º ano Incompleto do Ensino Fundamental	1.253,45	1.359,87	1.097,30	756,94	1.030,06	1.594,95	1.246,80	1.163,91
Ensino Fundamental Completo	1.333,88	1.688,33	1.228,47	846,48	1.302,63	1.900,99	1.451,64	1.213,68
Ensino Médio Incompleto	1.169,68	1.324,85	1.067,62	793,96	1.002,82	1.748,74	1.215,54	1.121,75
Ensino Médio Completo	1.521,91	1.866,35	1.559,48	928,98	1.274,12	2.100,58	1.631,30	1.464,32
Educação Superior Incompleta	2.191,36	2.496,86	2.002,08	1.567,80	1.568,85	2.732,00	2.263,79	2.216,00
Educação Superior Completa	4.251,13	5.860,54	5.900,70	2.959,05	3.825,56	3.609,45	4.635,25	4.457,54

Fonte: RAIS/2010 – TEM

Esses dados parecem não ter espaço nas mídias de comunicação, como jornal e noticiários de TV, pelo contrário, quando ocorrem divulgações de diminuição ou aumento na contratação em determinado setores da economia do Brasil, os trabalhadores com deficiência ainda não entram nessa contabilização. Segundo Gabrilli (2015), esse indivíduo é pouco expressivo na visão das grandes empresas para a economia brasileira.

A falta de qualificação da pessoa com deficiência é considerada com um dos principais pretextos para a não contratação, dando continuidade a esse tipo de desigualdade. Desta forma, Gabrilli (2015) complementa dizendo que há a necessidade das empresas e governo investirem na capacitação desses profissionais, que eles consigam ser competitivos internamente onde trabalham e no mercado externo da mesma forma, lembrando que a maioria sempre viveu com falta à saúde, à reabilitação e principalmente à educação. “Se evoluirmos a percepção de que cada profissional tem potenciais diferenciados, e que deficiência não incapacita alguém para dar o melhor de si mesmo, estaremos no caminho certo para incluir as pessoas respeitando a diversidade” (GABRILLI, 2015).

O entendimento da importância do desenvolvimento das habilidades interpessoais no trabalho está muito ligado com a necessidade das organizações em adquirirem colaboradores com esse perfil. Desta forma, Cassaro (1988) descreve uma empresa como “um agrupamento de seres humanos, uma organização humana, com atribuição de atividades e de responsabilidades entre os vários seres que a constituem, de modo que se possa atingir objetivos predeterminados”. Com isso, Gil (2008b) fala que o setor de recursos humanos necessita ser modernizado no sentido de considerar os trabalhadores como um recurso transformador para a organização, em que é de fundamental importância para a competitividade do mercado.

Como existe uma variedade de problemas e de dificuldades que as organizações encontram para a sobrevivência no mundo corporativo, a parte humana surge como um elemento de relevância para o desenvolvimento de estratégias; essas práticas afetam consideravelmente o desempenho da organização (ZAVAGLIA, 2006). As pessoas fazem parte da base essencial para o reconhecimento da empresa e não pode ser vista como somente parte do processo de produção, são elas que dão vida a todo o desenvolvimento das operações e processos, elas pensam, opinam, criam, inovam e fazem todo o diferencial da empresa em seu contato externo, ou seja, com seus *stakeholders* (DAVEL; VERGARA, 2013).

Segundo Robbins (2002), uma pesquisa realizada nos Estados Unidos sobre a força de trabalho revelou que bônus adicionais e salários não são os fatores que fazem com que uma pessoa goste de seu emprego ou permanece no cargo. Foi ressaltado que o

apoio conseguido no ambiente de trabalho e a qualidade do trabalho desempenhado são muito mais importantes para a permanência no emprego.

Até a década de 80 se dava muita importância para as habilidades técnicas, finanças, contabilidade, logística e a área comportamental era deixada em segundo plano. O comportamento acaba sendo desenvolvido ao longo das experiências colocadas no decorrer da vida, assim, ter pessoas com boas habilidades interpessoais é o mesmo que garantir um ambiente laboral mais harmonioso, que possibilita o recrutamento e a permanência de funcionários qualificados na organização (GIBSON; IVANCEVICH; DONNELLY JR, 1981). Diante da importância das habilidades humanas para as organizações, encontra-se no campo de estudo desta referência como uma das vertentes estudadas pelo comportamento organizacional.

As descrições das características que categorizam o perfil das pessoas empreendedoras e que são de muita importância para que a organização alcance o sucesso, são:

- Motivação para realizar.
- Persistência dos objetivos.
- Saber aonde quer chegar.
- Criatividade: implica liberdade para agir independentemente.
- Autoconfiança: estar seguro das próprias ideias e decisões.
- Capacidade de assumir riscos: ter iniciativa e assumir a responsabilidade pelos próprios atos.
- Capacidade para delegar tarefas e decisões.
- Capacidade prospectiva para detectar tendências futuras.
- Espírito de liderança para conduzir e orientar equipes (PEREIRA; DOS SANTOS, 1995).

Essas novas tendências existentes destacam com mais pertinência as pessoas, que revelam que as organizações são entidades vivas que estão em processo contínuo de ajustamento ao ambiente que estão inseridos (ZAVAGLIA, 2006). Dutra (2002) complementa sobre as principais mudanças que as empresas vêm sofrendo devido à pressão do ambiente externo, em que as formas de gestão de organização do trabalho estão maleáveis e mutáveis em função do ambiente externo imprevisível, tornando

assim a procura por pessoas que se adequem ao processo de constante adaptação. Diante dessa veracidade, há um direcionamento de atenção para o desenvolvimento e implementação de um ideal de gestão para que diminua o obstáculo que as pessoas têm para as mudanças, conduzindo esse processo de aceitação e mudança de uma forma mais natural possível (ZAVAGLIA, 2006).

Por outro lado, Dutra (2002) diz que as mudanças de paradigmas em relação a valorizações socioculturais, a renovação tecnológica de forma voraz e transformações nas condições de vida, têm alterado o modo com que as pessoas veem o seu envolvimento com a empresa e seu trabalho. O autor relata ainda que tais modificações são devido à, pessoas que tem um autoconhecimento aprimorado, tendo suas escolhas profissionais pautadas em autonomia e liberdade. Pessoas estão mais conscientes do ambiente que são inseridas e buscam por maior transparência das empresas em sua comunicação interna, expectativa e longevidade na profissão e constante manutenção da competitividade por meio de atualização e desenvolvimento de competência.

Esse cenário faz com que as formas de gerir pessoas nas organizações comecem a parecer de formas variadas e que variam mediante a consideração de algumas diretrizes (DUTRA, 2002). A primeira é sobre:

O desenvolvimento da organização está diretamente relacionado a sua capacidade em desenvolver pessoas e ser desenvolvida por pessoas, originando dessa premissa uma série de reflexões teóricas e conceituais acerca da aprendizagem da organização e das pessoas e como elas estão inter-relacionadas, O desenvolvimento das pessoas deve estar centrado nas próprias pessoas, ou seja, o desenvolvimento é efetuado respeitando-se sua individualidade (DUTRA, 2002. p. 16).

A segunda é a forma de gerir pessoas, que deve ser mais justa para que as políticas e práticas atendam de uma maneira única e ao mesmo tempo, tanto as necessidades da empresa quanto a dos indivíduos inseridos nela (DUTRA, 2002). A terceira é que a gestão de pessoas de uma organização deve fornecer de uma forma honesta e clara o quanto de contribuição ela espera de cada pessoa e de como a empresa pode retribuir (DUTRA, 2002). A última premissa é entender que as práticas de gestão de pessoas vão além de somente gerir os funcionários, mas contempla a todos que mantêm algum tipo de relação com a organização (DUTRA, 2002).

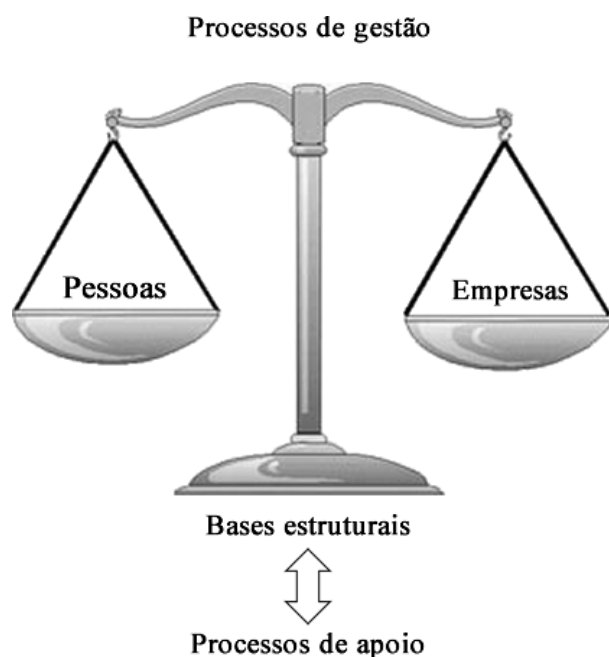
Assim Dutra (2002) caracteriza a gestão de pessoas como: “um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as

pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”. O autor busca definir o conceito de políticas e práticas.

- **Políticas** - como procedimentos e princípios que norteiam as medidas a serem tomadas e comportamento da organização e dos indivíduos em trato com a empresa.
- **Práticas** – como diversos processos de trabalho, métodos utilizados nas estratégias de implementação de decisões e as ações da organização em seu contato com ambiente externo.

Esses novos modelos de gestão de pessoas buscam integrar as necessidades pessoal, profissional e organizacional. Para Orlickas (1998) as empresas que buscam o sucesso constantemente, já entenderam que a qualidade na forma de gerir seu capital humano, a qualidade empregada em seus produtos e serviços prestados é a maneira mais eficaz de trabalhar com os desafios encontrados na concorrência, que devido a globalização foi potencializada.

Dutra (2002) toma a balança como desenho de modelo de gestão de pessoas, em que revela que a empresa e as pessoas têm papel importante para o desenvolvimento e permanência no mercado e que devem sempre buscar por um constante equilíbrio, conforme ilustra Figura 3.



Fonte: (DUTRA, 2002)

Figura 3: modelo de gestão de pessoas.

Assim o autor complementa que os processos são importantes e que são levados em consideração os seguintes pontos:

- **Papel da pessoa** – a pessoa na gestão de seu desenvolvimento profissional.
- **Papel das empresas** – interação com as pessoas, oferecer suporte, estímulo e condições para atender as necessidades e expectativas.
- **Processos de gestão de pessoas** – movimento, valorização e desenvolvimento.
- **Bases estruturais** – são os compromissos que são estabelecidos entre a empresa e as pessoas, ou seja, políticas e práticas que norteiam o comportamento.
- **Processos de apoio** – informações e comunicação interna e relações externas.

Para Dutra (2002) tem que haver um equilíbrio entre os objetivos estratégicos da organização e da vida das pessoas, ressalta-se que as pessoas têm que ter uma relação de

trabalho com a organização, independentemente do seu vínculo empregatício, agindo assim, a gestão de pessoas fará sentido não só para a organização como para as pessoas.

Segundo Zavaglia (2006), para se ter um melhor entendimento do que vem sendo praticado atualmente em gestão de pessoas nas organizações, é necessário entrar no que permeia as tendências que traçam o cenário externo das empresas, como a globalização, avanços tecnológicos e o tratamento de informação para mercado.

5. METODOLOGIA: PROPOSTA METODOLÓGICA

Este capítulo apresenta as propostas metodológicas da pesquisa e os procedimentos em suas etapas adotados para a coleta de dados.

Segundo Marconi e Lakatos (2010), o método é a junção de atividades de forma racional e organizado sistematicamente, com conhecimentos reconhecidos e garantidos, pois desta maneira se faz uma trajetória mais consistente na busca pelo objetivo traçado. Assim os erros são detectados com mais facilidade, norteando as decisões do pesquisador.

Quanto à natureza a pesquisa enquadra-se em aplicada, pois para Casarin (2012) a finalidade da pesquisa aplicada é o tratamento de uma aplicação prática, em que se busca levantar informações para o desenvolvimento de maneira a identificar a resposta de questões distintas.

O presente estudo foi tratado como estudo de caso, pois permite que o pesquisador trabalhe o aspecto de um determinado problema com maior profundidade, por ser um método com flexibilidade é de grande valia para as pesquisas exploratórias. Segundo Yin (2001) o estudo de caso tem como estratégia de pesquisa a investigação empírica com recurso muito amplo, como planejamento coerente na coleta de análise de dados, buscando organizar os dados preservando o objeto estudado.

Quanto a abordagem a apuração dos dados coletados foi realizada por meio da análise qualitativa utilizando a estatística descritiva e suporte da pesquisa quantitativa. A pesquisa quantitativa tem seu foco na objetividade, sendo assim seus resultados tendem a ser quantificados, buscando a constituição da realidade vivida pelo público-alvo da pesquisa; isso devido a grandes amostras que geralmente esse tipo de estudo contempla (FONSECA, 2002). Segundo Hout (2002), a estatística descritiva tem sua definição por meio “do conjunto de técnicas e das regras que resumem a informação escolhida sobre a amostra ou uma população, e isso sem distorção nem perda de informação”.

Qualitativa, no qual aflora a diversidade de aspectos sobre o objeto (MARTINS; THEÓPHILO, 2007). Mas para a pesquisa qualitativa obter êxito, o pesquisador necessita de contato aberto e claro com a atmosfera em que o fenômeno ocorre (FLICK, 2004). Santos (2013) diz que o estudo qualitativo leva em consideração a relação entre a

realidade e o indivíduo, em que não se separa o vínculo que subsiste entre o mundo subjetivo e a subjetividade do sujeito, não podendo ser traduzido em número. Fonseca (2002) complementa dizendo que quando se utiliza paralelamente a pesquisa qualitativa e a quantitativa, há uma melhora na retenção de informações do que se trabalhado separadamente.

Quanto aos objetivos, a metodologia do presente estudo será exploratória com pessoas com deficiência que estão no quadro de colaboradores no Senac SP e também com seus gestores, com intenção diagnóstica, pois tem o objetivo de obter o aprimoramento de ideias. Segundo Gil (2008a) a pesquisa exploratória busca ter maior afinidade com o problema, na proposta de torná-lo conhecido, há flexibilidade no que diz respeito à relação das questões ao tema estudado. Severino (2007) ressalta que a pesquisa exploratória busca fomentar um campo de trabalho, estruturando as situações de exteriorização do objeto.

A pesquisa descritiva tem como sua principal característica o entendimento da natureza de uma determinada população ou grupo específico, em que busca identificar e caracterizar crenças, opiniões e atitudes de um determinado grupo (GIL, 2008c).

A pesquisa é diagnóstica, pois busca descrever as características de determinada população e estabelecer a relação entre as variáveis propostas. E assim entender quais as políticas e práticas que permeiam a inclusão profissional na organização Senac/SP.

Quanto aos procedimentos técnicos a pesquisa enquadra-se em bibliográfica, pesquisa documental e de levantamento. A pesquisa bibliográfica tem como referência o registro de dados de forma e conteúdo de um documento escrito tais como: livro, artigo científico, capítulo entre outros, possibilitando analisar o que já foi produzido e publicado a respeito do tema em anos anteriores (CASARIN, 2012). Segundo Marconi e Lakatos (2010) a pesquisa documental tem como característica a intenção de coleta de dados por documentos escritos ou não que possa fornecer dados para a pesquisa. Gil (2008c) diz que a pesquisa de levantamento se define pela interrogação de um grupo significativo de pessoas que se deseja conhecer, buscando ter o conhecimento da realidade. Os métodos de coleta de dados estão divididos em duas fases:

- Fase (1): levantamento documental em que serão estudados os documentos da organização em estudo e leis impostas para inclusão profissional de pessoas com deficiência.
- Fase (2): a entrevista (Apêndice A) com os dirigentes do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac São Paulo responsáveis pela região do estado de São Paulo.
- Fase (2) aplicação de questionários (Apêndice B) com os funcionários da organização Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac São Paulo em todas as unidades, como consta no apêndice. Uma vez que os questionários têm a vantagem de garantir a não influência nas opiniões das pessoas pesquisadas, deixando à vontade os indivíduos para responder no melhor momento e com total liberdade (GOLDENBEG, 2009).

Hoje o Senac São Paulo está fisicamente em 43 municípios, com 60 unidades e conta com 449 funcionários com alguma deficiência, o trabalho teve a possibilidade de acesso a 100 colaboradores dos quais 43 por conveniência responderam os questionários. Os dados das respostas foram coletados pela ferramenta de questionários online qualtrics. As entrevistas foram feitas com os dirigentes responsáveis pela área de inclusão profissional do Senac SP, o roteiro das entrevistas é demonstrado no apêndice B.

Assim diante do exposto segue o quadro 38 com o resumo da metodologia.

Quadro 37 - Resumo da metodologia.

Aspectos	Descrição
natureza	aplicada e estudo de caso
abordagem	quantitativa e qualitativa
objetivos	exploratória, descritiva e diagnostica
procedimentos técnicos	pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e de levantamento

Fonte: Elaborado pelo autor.

A seguir é apresentado o quadro 38 que diz a respeito a matriz de amarração do presente estudo.

Quadro 38 - Matriz de Amarração.

INTRODUÇÃO / REFERENCIAL TEÓRICO		
Análise sobre as pessoas com deficiência no mercado de trabalho, traz à tona a necessidade de entender melhor os processos de inclusão impostos pelas leis, o conceito da deficiência, a visão das organizações perante a temática, gestão dessas pessoas e estudo publicado deste contexto.		
PROBLEMA DE PESQUISA		
As políticas e práticas para a inclusão de pessoas com deficiência adotadas pelo Senac São Paulo estão alinhadas as leis brasileiras e a missão e a filosofia da organização?		
OBJETIVO GERAL		
Diagnosticar as políticas e práticas adotadas pelo Senac São Paulo para cumprir a lei de inclusão das pessoas com deficiência e investigar se estão alinhadas com a missão e a filosofia da organização.		
Objetivos Específicos	Pressupostos	Método de coleta da informação
<ul style="list-style-type: none"> Levantar as leis impostas sobre inclusão de pessoas com necessidades especiais e investigar a adoção pelo Senac São Paulo; 	P1 – O entendimento das políticas e práticas de pessoas com deficiência do Senac São Paulo está alinhado com o proposto pela lei.	<ul style="list-style-type: none"> Pesquisa bibliográfica dos conceitos. Análise documental. Entrevista aplicada aos dirigentes
<ul style="list-style-type: none"> Estudar as ações de inclusão de pessoas com necessidades especiais do Senac São Paulo; 	P2 – O Senac São Paulo cumpre a quota de trabalhadores com deficiência e isso implica no bem-estar dos mesmos; P3 - Existe o comprometimento por parte da alta administração, principalmente no momento da sua implantação das políticas e práticas de inclusão;	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista aplicada aos dirigentes. Questionário aplicado aos trabalhadores com necessidades especiais
<ul style="list-style-type: none"> Verificar como as pessoas com deficiência entendem as práticas de inclusão adotadas pelo Senac São Paulo. 	P4 - As ações aplicadas pelo Senac São Paulo para o cumprimento da lei proporcionam efetividade nas suas políticas e práticas para as pessoas com deficiência.	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista aplicada aos dirigentes Questionário aplicado aos trabalhadores com necessidades especiais
JUSTIFICATIVA		
Segundo Passerino e Pereira (2014) parece que houve pouco avanço no que se refere a inclusão de pessoas com deficiência no contexto escolar, social e no trabalho.		
Cardoso (2016) diante de seu estudo, diz que mesmo após 24 anos da lei de cotas ainda há organizações que mantém a resistência e preconceito na inclusão de pessoas com deficiência no mercado laboral.		
O atual trabalho trará benefício para a sociedade, empresas e pessoas em virtude de clarear a mente para os futuros passos para novos estudos e atitudes para ações mais assertivas no que tange a justiça da inclusão de pessoas com deficiência.		
METODOLOGIA		
Este estudo de caráter quantitativo e qualitativo foi desenvolvido na modalidade exploratória com intenção diagnóstica. A coleta de dados foi por meio de entrevistas e questionários com os colaboradores com deficiência e gestores do SENAC SP.		
ANÁLISE DOS RESULTADOS		
Análise dos dados qualitativa e quantitativa com tratamento dos dados utilizando a estatística descritiva		

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entender e discutir sobre as políticas e práticas que o Senac SP desempenha no processo de inclusão profissional das pessoas com deficiência, bem como a visão sobre o tema de seus colaboradores.
--

Fonte: elaborado pelo autor

Esse estudo se deu pela preocupação e interesse que o pesquisador tem, em saber melhor como empresa em que trabalha, lida com o processo de inserção e inclusão das pessoas com deficiência. Foi exibido ao Senac SP o projeto do presente estudo e foi solicitado aprovação para o desenvolvimento da pesquisa em suas dependências e instalações, bem como, o contato com seus colaboradores.

Martins e Theóphilo (2007) consideram em seus pensamentos, que é de fundamental importância absorver os pontos de vista dos mais variados olhares, das pessoas que participam do estudo, para ter o melhor entendimento da dinâmica dos aspectos em relação ao estudo em questão.

A seguir no quadro 39 serão apresentadas as questões que foram desenvolvidas levando em consideração os autores estudados nos capítulos do referencial teórico para o apêndice A e B.

Quadro 39 – Questões com referência de autores para apêndice A e B.

Questões	Autores referência
Você conhece a lei brasileira de inclusão?	GABRILLI, 2015
Há valorização da diversidade dentro da empresa em que trabalha, pelos colaboradores e gestores?	COX, 1993. FLEURY, 2000. ETHOS, 2002a. CARVALHO-FREITAS E MARQUES, 2006. GARCIA, 2006.
A empresa contribui para o seu desenvolvimento profissional?	SASSAKI, 1997. DUTRA, 2002. SANTOS, 2013
As pessoas que trabalham com você estão preparadas para contribuir com seu desenvolvimento, levando em consideração seu tipo de deficiência?	DUTRA, 2002. FERRONATO, 2008. GIL 2008b.
Você conhece as políticas e práticas para a inclusão profissional de pessoas com deficiência do Senac SP?	DUTRA, 2002. ZAVAGLIA, 2006. GIL 2008b
Para você, o RH de sua unidade está preparado para desenvolver um trabalho pleno para com as pessoas com deficiência?	FERRONATO, 2008, ASSIS E CARVALHO-FREITAS, 2014
Há a realização de atividades sobre inclusão para sensibilização dos gestores?	DIBBEN, JAMES E CUNNINGHAM, 2001.
Há ações para a capacitação de pessoal de RH para melhor atendimento para com as pessoas com deficiência?	FERRONATO, 2008, ASSIS E CARVALHO-FREITAS, 2014
Como as ações de inserção ocorrem no cotidiano do trabalho (procedimentos: recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, política de carreira e adequação de condições de trabalho)?	SASSAKI, 1997 e 2002. DUTRA, 2002

Você tem acessibilidade nas dependências da unidade em que trabalha?	SASSAKI, 1997. MILANI, ET AL., 2010.
A empresa disponibiliza estrutura e equipamentos em função de sua deficiência, para o desenvolvimento de sua atividade profissional?	SASSAKI, 1997 e 2002
Você entende que a empresa trabalha a valorização das relações humanas, onde busca propiciar oportunidades de forma igualitária respeitando cada pessoa como ela é?	ZAVAGLIA 2006. DUTRA, 2002. ETHOS, 2002b.
A empresa cria ambiente propício que garante o desenvolvimento de seu talento e potencial?	SASSAKI, 1997. SANTOS, 2013
Você tem autonomia e independência para desenvolver suas atividades na empresa?	SASSAKI, 1997. SANTOS, 2013
Você percebe algum tipo de preconceito em relação ao seu tipo de deficiência no ambiente onde desempenha suas atividades?	MACIEL, 2000, GARCIA, 2014, CARDOSO, 2016

Fonte: elaborado pelo autor.

Os capítulos do referencial teórico foram de grande valia para o desenvolvimento das questões utilizadas e apresentadas no quadro 39, trazendo suporte e credibilidade no processo de coleta de dados.

5.1 Instituição foco de estudo.

A história da instituição do presente estudo se inicia em 1946, quando o Conselho Nacional do Comércio recebeu autorização do Governo Federal para criar escolas em todo o país. No mesmo ano, o Senac (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial) São Paulo teve seu Conselho Regional eleito e a partir de então foram iniciados os trabalhos.

Já em 1947, é apresentando a Universidade no Ar, que ensinava pelas ondas de rádio e hoje conta com o que tem de mais avançado em tecnologia para a prática da inclusão educacional. O Senac SP conta ainda, com dois hotéis-escola, o Grande Hotel São Pedro a partir de 1969 e o Grande Hotel Campos do Jordão desde 1998, oferecendo as estudantes uma real vivência das rotinas profissionais e um serviço de alto padrão aos hóspedes.

Em 1989, egressa no ensino superior com o curso de Tecnologia em Hotelaria, em 2004 constitui o Centro Universitário Senac e em 1995 é criada a Editora Senac, onde valoriza autores nacionais em suas áreas de atuação. Sendo assim, o Senac SP abre

caminho para as tendências do mundo do trabalho no comércio de bens, serviços e turismo, estando em 43 cidades do estado, com uma rede de 57 unidades, três *campi*, dois hotéis-escola e uma editora. Com uma equipe de quase 9 mil funcionários, sendo que 449 são colaboradores com deficiência e realiza cerca de 540 mil atendimentos por ano.

A iniciativa, de enorme poder inclusivo, ratifica o compromisso dos empresários do setor do comércio de bens, serviços e turismo com o desenvolvimento social. O portfólio oferece produtos educacionais em diversas áreas do conhecimento e modalidades de ensino – cursos livres, técnicos, de graduação, extensão universitária, pós-graduação *lato sensu* e uma significativa agenda de palestras, *workshops* e outras atividades. Para o ensino superior, a instituição mantém o Centro Universitário Senac, composto pelos *campi* Santo Amaro, na capital; Águas de São Pedro e Campos do Jordão, no interior do Estado.

A Instituição de Ensino Senac São Paulo tem sua missão voltada em educar para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviços e turismo. Tem a visão em ser a instituição brasileira que oferece as melhores soluções em educação profissional, reconhecida pelas empresas. Tudo isso pautado em valores como: transparência, inclusão social, excelência, inovação, atitude empreendedora, educação para autonomia e desenvolvimento sustentável. Sua proposta pedagógica é formada por marcas distintas que são elas: aprendizagem com autonomia, conexão com o mercado, escolha formativa e conexão com o mundo.

Em suas ações internas o Senac São Paulo busca aplicar, em suas ações cotidianas, o compromisso que mantém com o desenvolvimento de cenários sociais mais justos e solidários. Suas equipes estão mobilizadas na prática de um modelo de educação focado na inclusão social e na ação institucional voltada para apoiar o desenvolvimento das comunidades em que atua. Esse compromisso reflete-se na atenção às pessoas e aos recursos ambientais.

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo será contemplado o histórico do processo das políticas e práticas para inclusão profissional do Senac São Paulo fazendo um paralelo com a lei de inclusão e a visão de seus gestores e colaboradores diante de suas políticas e práticas.

6.1 Discussão dos resultados relacionados a Adoção das Leis e ações de inclusão de pessoas com deficiência pelo Senac São Paulo

Nesta seção serão analisados e discutidos os resultados referente à entrevista com os gestores da área de inclusão do Senac São Paulo, assim como os documentos do programa de inclusão de pessoas com deficiência da instituição.

Quadro 40 - Questão sobre o tempo, motivos e dificuldades para o início de contratação de PcD.

Questão
Há quanto tempo a empresa contrata PcD?
Quais foram os motivos que levaram a empresa contratar PcD?
Quais e onde foram as principais dificuldades encontradas?

Fonte: dados da pesquisa (2017)

O Senac São Paulo inicia os trabalhos de inclusão profissional com um programa institucional formal a partir de 2002, com a principal dificuldade no cumprimento de cota estabelecida por lei. Recebendo autuação pelo não cumprimento por duas vezes, surgiu o despertar nos dirigentes sobre a necessidade de uma real transformação da instituição na área de inclusão profissional. A partir disso, a empresa ganhou forças para desenvolver e estruturar um projeto que contasse com a participação e engajamento de toda gerência e administração para que a inclusão acontecesse de forma assertiva e eficiente.

Segundo Sasaki (1997), a empresa que tem a intenção de obter comportamento inclusivo, é aquela que acredita na diversidade humana, na busca de oportunidades positivas na retenção de mão de obra de pessoas com deficiência, aprimora suas normas

administrativas, trabalha o desenvolvimento individual da pessoa e ajusta a acessibilidade das dependências e postos de trabalho na questão inclusiva.

A princípio foi criado um comitê das mais diversas áreas da instituição, com a intenção de obter informações sobre os desafios que a empresa encontrava para que o projeto de inclusão tivesse êxito. Sendo assim, o Senac SP criou um planejamento para a elaboração de um diagnóstico para encontrar as dificuldades internas e externas para a contratação de pessoas com deficiência, conforme nos marcadores abaixo:

Desafios internos: os gestores não percebiam o potencial das pessoas com deficiência e assim a contratação desses profissionais não era priorizada, mesmo os gestores sendo sensibilizados para esse tipo de trabalho. A empresa não recebia currículos desses profissionais e também não fazia uma busca ativa por essas pessoas. As unidades não conseguiam contratar com eficiência pois não sabiam se havia a necessidade de um processo seletivo e ferramentas de trabalho específicos para a facilitação da contratação, além da falta de adaptações físicas nas unidades. Dessa forma, as equipes se sentiam inseguras para lidar com as situações e a gestão não tinha procedimentos específicos para apoiar esse trabalho.

Desafios externos: o aquecimento do mercado devido a busca das empresas pelas pessoas com deficiência, o processo seletivo da instituição era demorado fazendo com que essas pessoas fossem absorvidas por outras empresas. Havia a dificuldade de contratação pelo fato das pessoas não conhecerem a lei e terem receio de perder o BPC (Benefício de Prestação Continuada) assim que estrassem no mercado e não pudessem mais obter o benefício, pois muitas famílias sobreviviam com esse recurso. E por fim existia uma carência no mercado de trabalho de profissionais formados para as vagas de contratação.

Quadro 41 - Questão sobre ações no processo de inclusão

Questão
A empresa tem uma política direcionada para a inserção de PcD?
Quais são os principais objetivos e práticas (ações) desta política?

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Com base no mapeamento desenvolvido sobre os desafios encontrados, foram propostas algumas ações que respondessem a todos esses desafios. A primeira estratégia colocada em prática foi uma campanha exclusiva de currículos de forma mais ativa, uma campanha exclusiva para a captação de profissionais com deficiência, vinculada em jornais, revistas, sites e redes sociais voltados para esse público. Incluindo a participação na principal feira da América Latina de tecnologia em reabilitação, inclusão e acessibilidade, a Reatech, desde 2012 com uma estrutura de recrutamento e seleção, fazendo cadastros e posteriormente entrevistas das pessoas interessadas em trabalhar no Senac/SP. Na primeira edição foram feitos 450 cadastros com a contratação de 60 colaboradores nas demais diversas áreas e unidades do Senac/SP. Outro ponto positivo foi a simplificação do processo seletivo para a contratação, nas etapas que não envolvessem a avaliação do candidato, desta forma, o processo seria agilizado e a pessoa avaliada igualmente como os outros candidatos.

Outra ação ainda no âmbito da evolução no índice de contratação, foi a priorização para todas unidades na contratação de jovem aprendiz com deficiência, onde o Senac participa de sua formação profissional durante o programa de aprendizagem na intenção de contratá-lo posteriormente ao programa. Sendo que atualmente a rede Senac São Paulo conta com 449 colaboradores com deficiência e desses 69 começaram sua carreira no Senac como aprendizes e 28 deles com deficiência intelectual. A organização também conta com o PET Trampolim, que é um curso do programa de educação para o trabalho com o objetivo de contribuir para a inclusão de pessoas com deficiência intelectual e em situação de vulnerabilidade social, ampliando sua capacidade de gerir a própria vida e de se relacionar, favorecendo sua convivência, geração de renda e inserção no mundo do trabalho, atendendo 917 alunos em seis anos com a contratação de uma porcentagem para o quadro da empresa.

Há relatos das organizações sobre a contratação de pessoas com deficiência intelectual ser a mais complicada pelo fato da gestão dessas pessoas, ficando em média de 7% do quadro e é a deficiência menos contratada depois da múltipla (RAIS, 2014). Mas o Senac com essas ações citadas acima tem em seu quadro 10% de pessoas com deficiência intelectual com um total de 48 colaboradores.

Quadro 42 - Questão sobre sensibilização e capacitação de equipes

Questão
Há a realização de atividades sobre a inclusão para sensibilização dos gestores?
Há ações para a capacitação de pessoal de RH para melhor atendimento para com as pessoas com deficiência?

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Outra estratégia foi trabalhar fortemente a orientação da equipe gestora com o apoio muito significativo do gerente de pessoal da organização, com trabalho corpo a corpo, comparecendo nas unidades para fortalecer com a gestão local sobre priorização de contratação de pessoas com deficiência, como uma bandeira importante para a instituição naquele momento. Foi ressaltado pelos gestores entrevistados que o apoio da gerência de pessoal e da diretoria da organização foi fundamental para que os gestores das unidades pudessem aderir a essa política de inclusão profissional.

A lei de cotas nº 8.213 de 1991 estabelece um porcentagem no preenchimento dos cargos das empresas em função do número total de empregados, que no caso do Senac São Paulo é de 5% de seus cargos com pessoas com deficiência, por ter 8.900 funcionários em suas 60 unidades no estado. A organização adotou uma ação em que cada unidade individualmente precisaria atender 5% do seu quadro de colaboradores composto por pessoas com deficiência independentemente do número total de cada unidade, buscando assim, sempre ter colaboradores com deficiência acima do que é obrigado a lei; essa estratégia contempla um monitoramento desse cumprimento de cota local e ajuda de possíveis ações para atingir a meta.

Para Davel e Vergara (2013) a base essencial para o desenvolvimento e reconhecimento da organização é o capital humano. Com o entendimento deste pressuposto é válido ressaltar a importância das pessoas para as empresas, pois são elas que criam, opinam, desenvolvem os processos e atividades dando vida ao negócio. Zavaglia (2006) complementa dizendo que as organizações são entidades vivas, desta forma, o processo de desenvolvimento entre elas e as pessoas é contínuo.

A organização adotou a ação de capacitação dos profissionais das unidades, para a contratação de pessoas com deficiência, no intuito de como fazer o processo de seleção, necessidade de recursos e ferramentas para o processo e também de

acessibilidade e adequação da estrutura de trabalho antes do início das atividades da pessoa. Criando cursos de recrutamento, seleção e ambientação de profissionais com deficiência, e workshop de inclusão, desenvolvimento de docentes e encontro de relações no trabalho, com a intenção de trabalhar a sensibilização no aspecto da convivência, pois foi constatada muita resistência por parte das equipes pelo fato de não saber lidar com as pessoas com deficiência. Esse processo de cursos e workshops atende em média 600 colaboradores por ano, com prioridade para os novos funcionários e tem o objetivo a manutenção da cultura da organização como parte da filosofia da mesma.

Foi criada uma cartilha de atendimento logo no início do processo de inclusão no Senac como o nome de excelência no atendimento a pessoas com deficiência, com o intuito de preparar o funcionário para o atendimento de pessoas com deficiência, posteriormente foi transformado em um tutorial online para o acesso de todos os colaboradores: o PDE (programa de desenvolvimento educacional) com o objetivo de capacitar os docentes para o recebimento de alunos com deficiência nas unidades do Senac São Paulo. A organização oferece para todas unidades e funcionários o curso de libras. Há uma maior procura pelas unidades que contém em seu quadro pessoas com deficiência auditiva, facilitando o relacionamento e comunicação entre as pessoas.

Há também em duas unidades da cidade de São Paulo em suas bibliotecas, o espaço acessibilidade, que são abertos ao público e aos colaboradores, na intenção de oferecer serviços, equipamentos e tecnologia de acessibilidade, acervo braille entre outros materiais de apoio a pessoas com deficiência. Segue o quadro 43 com a síntese das ações de disseminação da cultura inclusiva do Senac São Paulo bem como o desenvolvimento das equipes de trabalho.

Quadro 43 - Prática da Cultura Organizacional

TÍTULO
Disseminação da cultura inclusiva e desenvolvimento das equipes de trabalho.
OBJETIVO
Difundir a cultura da inclusão e da diversidade como forma de garantir resultados à organização e às pessoas que nela trabalham, estimulando a criação de ambientes favoráveis à produtividade, bem-estar e qualidade, por meio de ações educacionais que considerem a diversidade como um valor essencial para a empresa.
DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O Senac permanece investindo fortemente em ações de desenvolvimento e aprimoramento de suas equipes por meio de diversas atividades com foco no tema inclusão. Elas são oferecidas por meio da Educação Corporativa e disponibilizadas para todos os funcionários durante o expediente, pois a participação é contabilizada como horas trabalhadas. Para garantir que as ações alcancem todas as unidades da rede, a Educação Corporativa investe na formação de multiplicadores locais que são treinados para ministrar *workshops* de sensibilização para a inclusão de pessoas com deficiência em suas localidades. Dessa maneira, a empresa garante o alcance das ações de inclusão em mais de 60 unidades distribuídas em todo o estado de São Paulo.

Oficina: diversidade como valor – tem o objetivo de sensibilizar as equipes para a importância da promoção de ambientes inclusivos e diversos, por meio de reflexões sobre o contexto social e de seus impactos nas populações que sofrem algum tipo de preconceito e discriminação.

Tutorial Inclusão de Pessoas com Deficiência – o objetivo deste *e-learning* é oferecer informações importantes sobre a inclusão de pessoas com deficiência e esclarecer dúvidas mais frequentes.

Workshop de Inclusão de Pessoas com Deficiência – o objetivo dessa atividade é sensibilizar as equipes e promover uma cultura inclusiva, a partir do reconhecimento e do respeito às especificidades das pessoas com deficiência.

PDE Inclusão – Os Programas de Desenvolvimento Educacional têm o objetivo de orientar os professores a respeito do processo de inclusão, das especificidades da pessoa com deficiência e do desenvolvimento de estratégias de aprendizagem.

Curso de Libras - Módulos 1, 2 e 3 – curso ofertado para funcionários das Unidades do Senac, com o objetivo dos cursos de capacitar o participante para utilizar a Língua Brasileira de Sinais (Libras) no atendimento ao cliente surdo e para o convívio com funcionários surdos.

Política de bolsas de estudos - contempla bolsas 100% nas modalidades de ensino fundamental, médio, ensino técnico e nos cursos de aperfeiçoamento da programação do Senac São Paulo.

Política de bolsas para cursos de ensino superior - oferece subsídio de 80%, considerando limites pré-estabelecidos para reembolso.

Vídeo de Inspiração do Programa Empreenda Inclusão - desenvolvimento de um vídeo com participação dos coordenadores do Programa de Inclusão visando inspirar os alunos da rede Senac São Paulo a desenvolver projetos de produtos, bens ou serviços que promovam a qualidade de vida de pessoas com deficiência. A ação integra a Competição Empreenda promovida pelo Senac e que tem como objetivo premiar iniciativas de empreendedorismo desenvolvidas por alunos das modalidades Ensino Técnico, Superior e Programa Aprendizagem.

Fonte: elaborado pelo autor.

As unidades Senac têm respondido a esse movimento de uma forma sustentável e independente, demonstrando empoderamento sobre o tema em questão, desenvolvendo ações locais de forma eficiente. Contribuindo os autores Ávila-Vitor e Carvalho-Freitas (2012), afirmam no que diz respeito a necessidade de se trabalhar o

reconhecimento da inclusão como valor organizacional e adequação das condições de trabalho em prol de um cenário favorável ao desempenho do colaborador.

No que se refere a diversidade, o Senac São Paulo desenvolveu um projeto visando a continuação e ampliação do programa, buscando atender outros públicos em situação de exclusão. Surgindo o projeto sobre Gênero e Sexualidade, propondo ações que favoreçam reflexões e orientações sobre o tema, na intenção de criar ambientes que respeitem, valorizem e acolham a diversidade sexual e de gênero. Desta forma, foi possível ampliar ainda mais a discussão na organização e empreender novos projetos que permeiam ações de grande impacto social, para o atendimento de um público diversificado.

Segundo Dutra (2002) para que as pessoas tenham uma relação de significado para com seu trabalho, é necessário que haja um comprometimento tanto da organização quanto das pessoas, na intenção de atingir o equilíbrio entre os objetivos estratégicos da empresa e as necessidades e expectativas dos funcionários.

O Senac São Paulo trabalha em seu programa de inclusão pautado em três princípios: gestão descentralizada, o Senac não contrata a deficiência e sim a pessoa para desenvolver as atividades de sua função, ou seja, sem mapear cargos e eliminação de qualquer barreira seja ela física ou atitudinal. Os quadros abaixo são referentes as ações do Senac São Paulo relacionadas aos seus três princípios citados acima.

Quadro 44 - Práticas Gestão de Pessoas com Deficiência

TÍTULO
Descentralização da Gestão do Programa de Inclusão
OBJETIVO
Criar estratégias que visem empoderar as unidades/equipes para realizar o processo de inclusão de maneira autônoma e promover a corresponsabilidade na gestão.
DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O Programa de Inclusão do Senac é gerenciado pela área de Recursos Humanos, porém atua de forma consultiva estabelecendo diretrizes e orientações que norteiam as demais áreas na consolidação do processo de inclusão. Dentre outras ações de gestão, destacam-se as práticas relacionadas a comunicação e empoderamento dos colaboradores que são realizadas por meio de diversas estratégias.

Representantes de inclusão nas unidades, um grupo formado por mais de 60 profissionais, que tem a missão de promover a contratação de pessoas com deficiência, sensibilizar e orientar as equipes locais.

Criação de um grupo de e-mails que visa a comunicação e a troca de informações entre os representantes da inclusão das unidades.

Encontro de Representantes e Multiplicadores do Programa de Inclusão com o objetivo de oferecer um espaço de formação e troca de práticas que favoreçam a atuação desses profissionais em suas localidades.

Web conferências de orientação tem sido uma alternativa para manter o diálogo permanente com os representantes e multiplicadores da inclusão.

Organização de Comitês de Inclusão locais formados por profissionais diversos (Representante da Inclusão, Supervisão Educacional, Técnicos, Docentes, entre outros).

Formação de multiplicadores dos programas de formação ligados ao tema diversidade com o intuito de potencializar o alcance das ações formativas, bem como descentralizar o processo da área de Recursos Humanos.

Implementação de novas funcionalidades no sistema da Educação Corporativa (Sisnec) que permitem o acompanhamento do processo de inscrição de profissionais com deficiência nos cursos e atividades promovidas pela área de desenvolvimento de pessoas e Programa de Inclusão.

Sistematização da programação de treinamentos sobre diversidade e inclusão com o objetivo de organizar a oferta e melhorar o acompanhamento da adesão das unidades ao portfólio de ações.

Fonte: Elaborado pelo autor

A autonomia dos colaboradores nos processos de inclusão se estabelece por meio dos diversos canais de comunicação e espaços para discussão. Essas trocas de experiência estimulam o engajamento das equipes locais para a implementação de projetos efetivos de inclusão, fazendo com que as unidades se desenvolvam de uma forma contínua e autônoma, para além do estipulado pelo programa organizacional, consolidando a cultura inclusiva do Senac São Paulo.

Quadro 45 - Questão sobre ações de inserção no dia a dia

Questão
1. Como as ações de inserção ocorrem no cotidiano do trabalho (procedimentos: recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, política de carreira e adequação de condições de trabalho)?

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Considerando a necessidade de estruturar processos de recrutamento e seleção que apoiem o processo de inclusão o Senac desenvolveu uma série de ações e consolidou políticas internas com o objetivo de garantir a presença e a contribuição de profissionais com deficiência em todos os níveis da organização, como consta no quadro 46.

Quadro 46 - Práticas de Recrutamento e Seleção

TÍTULO
Processo de Recrutamento, Seleção e Retenção.
OBJETIVO
Estabelecer processos de recrutamento, seleção e retenção de pessoas com deficiência por meio do estabelecimento de políticas de atração, contratação e retenção que garantam o cumprimento da legislação e a admissão de funcionários com deficiência nos diversos setores da organização, tendo como princípio a contratação da pessoa e não da deficiência.
DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

1. **Estabelecimento de metas de inclusão:** cada unidade do Senac disponibilizará 5% das vagas do seu quadro para profissionais com deficiência.
2. **Políticas de atração:** unidades que não cumprem as metas são estimuladas a divulgar vagas exclusivas para profissionais com deficiência. A contratação fora do planejamento anual em casos de identificação de profissional com deficiência que possa compor o quadro da unidade, também é uma estratégia comumente adotada e que é favorecida pela simplificação das etapas do processo seletivo que não envolvam a avaliação de competências do candidato.
3. **Procedimentos admissionais: foi desenvolvido um manual de admissão** com orientações específicas para atender funcionários com deficiência. Além disso, as unidades são orientadas a solicitar as adequações necessárias ao posto de trabalho com o apoio das áreas responsáveis.
4. **Procedimentos demissionais:** é realizada entrevista de desligamento com o objetivo de mapear os motivos que levaram o profissional a deixar a instituição.
5. **Política de alocação de profissionais com deficiência nos diversos setores da empresa:** o Senac tem como premissa não mapear cargos, pois entende que deve contratar a pessoa para função, independente da sua deficiência.
6. **Programa de Aprendizagem:** as unidades são orientadas a contratar, preferencialmente, aprendizes com deficiência com o objetivo de desenvolvê-los para futuras contratações.
7. **Contratação de alunos e ex-alunos:** há uma orientação da diretoria de valorizar os alunos Senac com deficiência, procurando contratá-los, sempre que possível.

Quadro: Elaborado pelo autor.

A partir dessas práticas o Senac São Paulo conseguiu atender os percentuais da lei de cotas e garantir a eficiência do processo de inclusão de profissionais com deficiência na instituição. A qualidade dos processos de seleção é um ponto a ser destacado, pois os profissionais são selecionados por meio de metodologias de identificação de competências que favorecem a contratação de profissionais alinhados com as necessidades e valores da organização. O acompanhamento das metas das unidades e o apoio oferecido pela área de recrutamento e seleção também tem contribuído significativamente para a manutenção desses índices, pois a postura consultiva adotada pela equipe garante a orientação das unidades e gerências para o processo de contratação, bem como a qualidade do processo de inclusão em todas as esferas da organização.

Como Zavaglia (2006) salienta a sobrevivência e desempenho das organizações são em função da parte humana que está envolvida no processo. Gil (2008b) conclui em seu estudo que o setor de recursos humanos necessita ser modernizado no sentido de encarar as pessoas como recurso transformador, para que seja competitiva no mercado que atua.

O Senac São Paulo busca eliminar barreiras arquitetônicas, comunicacionais, metodológicas, instrumentais, programáticas e digitais com o objetivo de proporcionar

condições de igualdade para que as pessoas com deficiência possam desempenhar com autonomia e plenamente seu potencial.

Quadro 47 - Prática Acessibilidade

TÍTULO
Programa de Acessibilidade e Eliminação de Barreiras
OBJETIVO
O Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência do Senac São Paulo tem o objetivo de mobilizar as diversas frentes da organização no processo de eliminação de barreiras de naturezas diversas, que impeçam a inclusão de pessoas com deficiência.
DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

A organização disponibiliza da ferramenta *Hand Talk* (tradutor que auxilia pessoas com deficiência auditiva que utilizam a Libras - Língua Brasileira de Sinais) nos websites internos e externos da instituição, o Senac implementou uma aplicação chamada *Panel* para tornar o seu portal mais acessível para pessoas com baixa visão. Ao acessar o conteúdo do site o usuário poderá aumentar ou reduzir texto, destacar links, utilizar tons de cinza, alto contraste preto ou amarelo, navegar com teclado, destacar links e parar animações. No que se refere as barreiras comunicacionais, o Senac mantém as diretrizes de produção de peças de comunicação acessíveis, por meio da utilização de PDF visualizável, desenvolvimento de *templates* com legenda para imagens, *captcha* acessível e outros recursos de ampliação de texto e contraste.

Ainda no tema comunicação, em 2017 o Senac recebeu um aluno surdo cego no curso Técnico em Massoterapia fato que implicou no desenvolvimento de uma estrutura de atendimento personalizada envolvendo docentes, alunos, coordenadores de curso e áreas de apoio. Além de recursos e materiais adaptados, o Senac viabilizou a contratação de duas profissionais guias intérpretes que tem acompanhado o aluno em todas as aulas, bem como em atividades extracurriculares que apoiam o seu desenvolvimento educacional.

O fornecimento de recursos tecnológicos assistivos permanece sendo disponibilizados através do serviço de *Service Desk*. Assim como as adaptações físicas e arquitetônicas realizadas conforme as normas vigentes e com a adoção, quando possível, de soluções de desenho universal.

O processo de desenvolvimento de recursos de acessibilidade personalizados aprimorou suas práticas e em 2017 organizou um comitê formado por colaboradores do Núcleo de Tecnologias Aplicadas à Educação que se constituiu com a missão de pesquisar as melhores soluções de acessibilidade voltadas para o desenvolvimento de vídeos, plataformas digitais e cursos on-line internos. As soluções contemplam o desenvolvimento de janelas de libras personalizadas, áudio descrição, legendas, entre outros recursos.

As ações buscam envolver a participação de funcionários, com e sem deficiência, que contribuem no desenvolvimento e avaliação das soluções antes de serem implementadas.

No que se refere a eliminação de barreiras arquitetônicas, o Senac inaugurará em 2017 a unidade São Miguel Paulista, localizada no Zona Leste de São Paulo e que é segunda maior estrutura do Estado de SP. O edifício tem previsão de ser inaugurado até dezembro e contempla princípios de acessibilidade e sustentabilidade no projeto arquitetônico. A unidade contará com soluções de circulação vertical (rampas, plataformas ou elevadores) e de emergência; sanitários adaptados para PCR; instalação de corrimãos; sinalização podotátil; sinalização tátil (Braille e texto em baixo relevo) e visual de alto contraste; salas de aula e laboratórios acessíveis.

Por fim, o Senac manteve a ampliação da sua política de benefícios destinada para funcionários com deficiência que são liberados do pagamento de coparticipação no plano de saúde e possuem apoio da cooperativa de crédito para adquirir próteses médicas como perna ou braço mecânicos, coletes, aparelhos auditivos ou outros tipos de recursos e equipamentos. Em 2017 também foram disponibilizados benefícios que não estão contemplados na política atual, mas que após análise identificou-se que poderiam contribuir de forma significativa com a qualidade de vida do funcionário, independentemente da sua atuação profissional no Senac.

Alguns exemplos são: lupas eletrônicas, scanner com voz, disponibilização de cadeira de rodas motorizada, reembolso de manutenção de cadeira de rodas, entre outros.

Fonte: elaborado pelo autor.

A organização considera que as iniciativas têm impacto sobre a produtividade dos funcionários com e sem deficiência, à medida que promove um ambiente de igualdade de oportunidades, no qual todos podem usufruir do seu potencial produtivo. Além disso, uma empresa acessível, que tem em seu DNA a cultura de inclusão, tem a oportunidade de ampliar o seu leque de atendimento a clientes com deficiência, à medida que também promove o acesso aos seus produtos e serviços para uma parcela significativa da população.

Para que as organizações tenham condições e motivação para desenvolver gestão da inclusão com eficiência, é necessário o fomento do poder público no que diz respeito ao desenvolvimento de políticas. Políticas essas que busquem acabar com a exclusão e preconceito no processo de incluir no mercado de trabalho pessoas com deficiência (CARDOSO, 2016).

E diante de todo esse percurso inicial de 15 anos de programa de inclusão, o Senac São Paulo obteve alguns reconhecimentos pelo seu trabalho, e um deles foi a participação no Prêmio Melhores Empresas para Trabalhadores com Deficiência. Na primeira edição em 2014 a organização ficou entre os finalistas, em 2015 a instituição foi premiada com o primeiro lugar e teve também o Reconhecimento Global Boas Práticas para Trabalhadores com Deficiência, na sede da ONU em Nova York. Sendo o Senac São Paulo a única empresa que teve o reconhecimento pela excelência em todas as práticas avaliadas, que são elas: recrutamento e seleção, acessibilidade, cultura organizacional e protagonismo e gestão. Em 2016 e 2017 a organização manteve seu padrão de efetividade em seu processo de inclusão profissional ficando com dois segundo lugares.

Foi relatado pelos gestores que a participação no prêmio é uma forma de avaliação ano a ano das ações do programa da organização, fazendo uma sistematização e análise sobre os critérios do prêmio. Pois após o prêmio as empresas recebem um relatório da organização do prêmio salientando quais as dimensões foram satisfatórias ou não, deixando um norte a ser seguido pela empresa no processo de inclusão profissional para pessoas com deficiência.

6.2 Discussão dos resultados em relação ao entendimento das pessoas referente as práticas de inclusão adotadas pelo Senac São Paulo

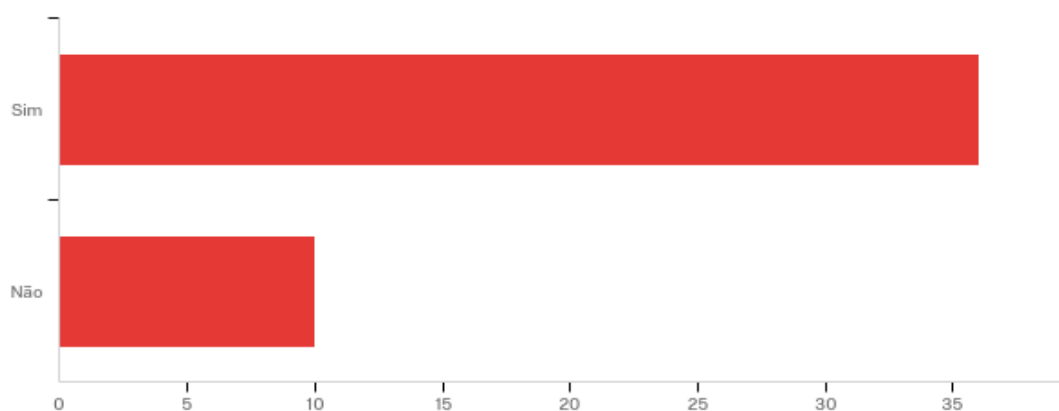
Serão apresentados os resultados a respeito da visão dos funcionários da organização sobre as políticas e práticas que são desenvolvidas e utilizadas na inclusão profissional de pessoas com deficiência pela empresa. A instituição aprovou o envio do questionário em apêndice para 100 colaboradores com deficiência, onde foi obtido e analisado para o presente estudo 46 respostas.

Por meio dos dados obtidos de aproximadamente 10% do quadro de colaboradores com deficiência no período de 20 a 28 de outubro de 2017, foram alcançados os seguintes resultados. No que se refere ao gênero das pessoas questionadas, 58% foram do gênero feminino e 42% masculino. A idade dessas pessoas, demonstra que a contratação da empresa em questão busca por funcionários de todas as faixas etárias, tendo 54% dos pesquisados acima dos 35 anos.

Outro dado interessante para o estudo é o tempo de trabalho das pessoas com deficiência na instituição, ressaltando a manutenção e permanência do processo inclusão, tendo 24% acima de 1 ano de trabalho e 51% acima de 5 ano exercício laboral na organização. Segundo França (2014) para haver permanência do indivíduo no posto de trabalho, é necessário além dos ajustes das condições de trabalho, da eficiência nos procedimentos, preocupação com o ambiente físico e os modelos de relacionamento, é imprescindível que o trabalho traga significado para o trabalhador.

A primeira questão referente ao tema inclusão foi sobre o conhecimento da lei de inclusão de pessoas com deficiência brasileira, como demonstra o gráfico 1.

Gráfico 1 - Questão - Você conhece a Lei Brasileira de inclusão?

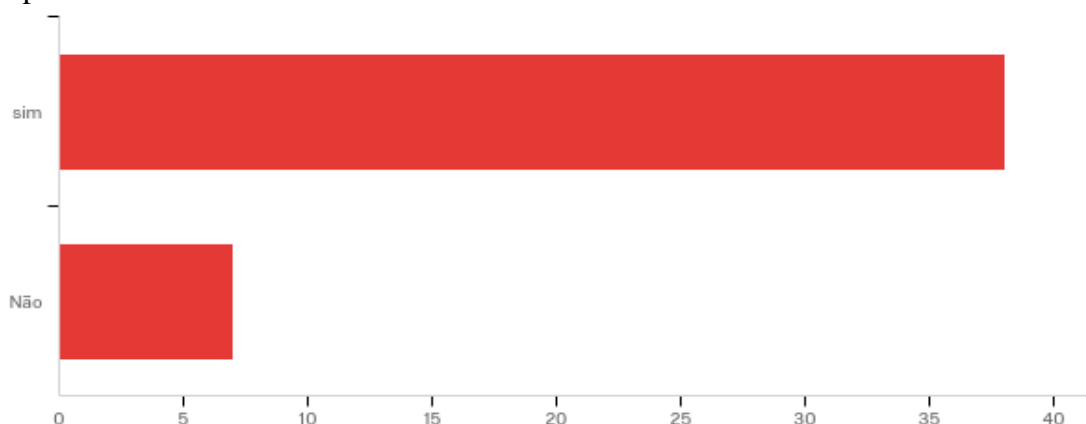


Fonte: dados da pesquisa (2017)

O gráfico 1 relata que 78,26% das pessoas tem o conhecimento da lei de inclusão n° 11.183 destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. Essa questão foi elaborada com intenção de compreender se essas pessoas tem o conhecimento legal que rege em todas as esferas sobre os seus próprios direitos.

Sasaki (1997) ressalta que um dos pontos que aumenta a exclusão ou que impossibilita a eficiência no processo de inclusão de pessoas com deficiência é a falta de informação a respeito das necessidades dessas pessoas e sobre seus direitos legais.

Gráfico 2 - Questão - Você conhece as políticas e práticas para a inclusão profissional de pessoas com deficiência do Senac SP?

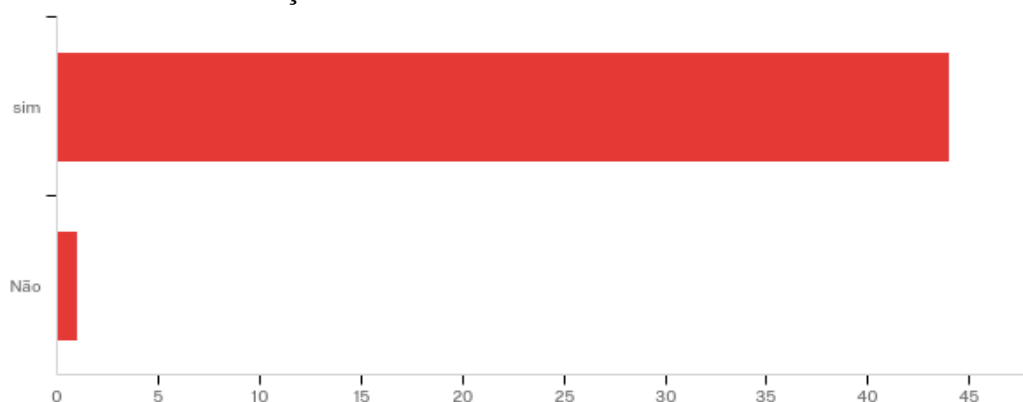


Fonte: dados da pesquisa (2017)

Consta no gráfico 2, no que diz respeito ao conhecimento dos funcionários sobre as políticas e práticas de inclusão profissional de pessoas com deficiência, 84,44% dos respondentes disseram que conhecem as ações pertinentes ao processo de inclusão e 15,66% não conhecem o programa de inclusão do Senac São Paulo. Informações que podem nortear a organização em seu processo de disseminação de informações pelas unidades em seus RHs.

Dutra (2002) contribui com tais relatos, no que tange o processo de implementação de políticas nas organizações, pois para que os procedimentos e princípios possam nortear as ações e o comportamento da empresa, é necessário que haja conciliação de expectativas entre a empresa e as pessoas, para que possam ser realizadas.

Gráfico 3 - Questão - Você entende que para ter efetividade na inclusão profissional de pessoas com deficiência em uma empresa, se faz necessário o comprometimento por parte da alta administração?



Fonte: dados da pesquisa (2017)

Assim como nos relatos dos gestores responsáveis pelo programa de inclusão do Senac São Paulo, os colaboradores também compactuam da prerrogativa de que somente se tem eficiência na inclusão de pessoas com deficiência, se há o comprometimento da alta administração, com 97,78% de afirmação. Comprometimento este, que mediante a sua manutenção a longo prazo, é transformado em cultura inclusiva na organização.

Confirmando o relato de Dibben, James e Cunningham (2001), na afirmação de que só se faz inclusão eficiente e assertiva, se houver comprometimento por parte da alta administração e gestores no cumprimento da implantação de suas políticas e práticas.

Quadro 48 - Questões sobre a valorização da diversidade e relações humanas.

Questão	Sim %	Não %
Há valorização da diversidade dentro da empresa em que trabalha, pelos colaboradores e gestores?	91,11	8,89
Você entende que a empresa trabalha a valorização das relações humanas, onde busca propiciar oportunidades de forma igualitária respeitando cada pessoa como ela é?	93,18	6,82

Fonte: dados da pesquisa (2017)

A diversidade e sua gestão é um tema de muita relevância quando se trata de um assunto sobre inclusão, desta forma, foi observado no quadro 48 que 91,11% das

peças pesquisadas entendem que a organização em estudo trabalha a valorização da diversidade com seus funcionários. Segundo Garcia (2006) a valorização da diversidade vem mediante ao respeito pelas diferenças e de condições para que a pessoa se auto perceba e desenvolva seu potencial.

Números esses que se alinham com Fleury (2000), em que diz que o tratamento da diversidade moderna faz com que as organizações reflitam o seu desenvolvimento pautado nos valores das relações humanas. Almejando a qualidade de vida por meio de igualdades em todas as partes envolvidas no processo, para que o talento e potencial de cada pessoa possam ser desenvolvidos.

Para Orlickas (1998), uma organização que se mantém em efetividade com constância, traz com ela uma grande atenção e investimento na gestão e entendimento de seu capital humano. Desta forma, se nota que 93,18% dos respondentes entendem que a empresa em que desempenham suas atividades, trabalha a valorização nas relações entre seus colaboradores na intenção de ser justa e respeitosa para com todos.

Quadro 49 - Questões sobre o desenvolvimento profissional nos colaboradores

Questão	Sim %	Não %
A empresa contribui para seu desenvolvimento profissional?	95,56	4,44
Você tem autonomia e independência para desenvolver suas atividades da empresa?	86,96	13,04
A empresa cria ambiente propício que garante o desenvolvimento de seu talento e potencial?	86,67	13,33

Fonte: dados da pesquisa (2017)

As informações do quadro 49 revelam que cerca de 95,5% dos funcionários respondentes estão satisfeitos com as ações da organização no que diz respeito a contribuição para o desenvolvimento profissional de seus colaboradores. No quesito autonomia, independência e ambiente para desenvolvimento de talento e potencial nas atividades do trabalho, o estudo obteve praticamente a mesma porcentagem nas duas questões, ficando da faixa de 87% para os que dizem ter liberdade para desempenhar suas atividades e 13% para os que não sentem enquadrados nesse contexto.

A empresa em questão trabalha em uma de suas políticas de inclusão a ação de bolsa de estudos para funcionários, podendo ser um dos fatores para o alto índice de

respostas positivas. Para Sasaki (1997), o trabalho de seus conceitos inclusivistas para as pessoas com deficiência são tratados com a premissa de a pessoa ter o controle do ambiente físico e social, que possa garantir privacidade e honra na atividade que desempenha, contribuindo assim com seu desenvolvimento por meio de autonomia e independência.

Quadro 50 - Questões sobre acessibilidade nas dependências e postos de trabalho na organização.

Questão	Sim %	Não %
Você tem acessibilidade nas dependências da unidade em que trabalha?	97,83	2,17
A empresa disponibiliza estrutura e equipamentos em função de sua deficiência, para o desenvolvimento de sua atividade profissional?	97,78	2,22

Fonte: dados da pesquisa (2017)

A Lei N° 13.146, de julho de 2015 garante o direito à acessibilidade para as pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social. No Art. 56 salienta que a construção, a reforma, a ampliação ou a mudança de uso de edificações abertas ao público, de uso público ou privadas de uso coletivo deverão ser executadas de modo a serem acessíveis. A lei também garante que as pessoas jurídicas de direito público, privado ou de qualquer natureza são obrigadas a garantir ambientes de trabalho acessíveis e inclusivos em seu Art.34. Parágrafo primeiro.

O quadro 50 demonstra que a organização em estudo, procura atender o cumprimento da lei para pessoas com deficiência sobre acessibilidade em suas dependências e postos de trabalho. As questões relacionadas no quadro acima revelam informações pertinentes a tal legislação, pois aproximadamente 98% dos entrevistados tem acessibilidade, estrutura e equipamento para desenvolver suas atividades cotidianas.

Quadro 51 - Questões sobre relações interpessoais e gestão de pessoas

Questão	Sim %	Não %
As pessoas que trabalham com você estão preparadas para contribuir com seu desenvolvimento, levando em consideração seu tipo de deficiência?	93,33	6,67
Para você, o RH de sua unidade está preparado para desenvolver um trabalho pleno para com as pessoas com deficiência?	88,89	11,11
Você percebe algum tipo de preconceito em relação ao seu tipo de deficiência no ambiente onde desempenha suas atividades?	13,33	86,67

Fonte: dados da pesquisa (2017)

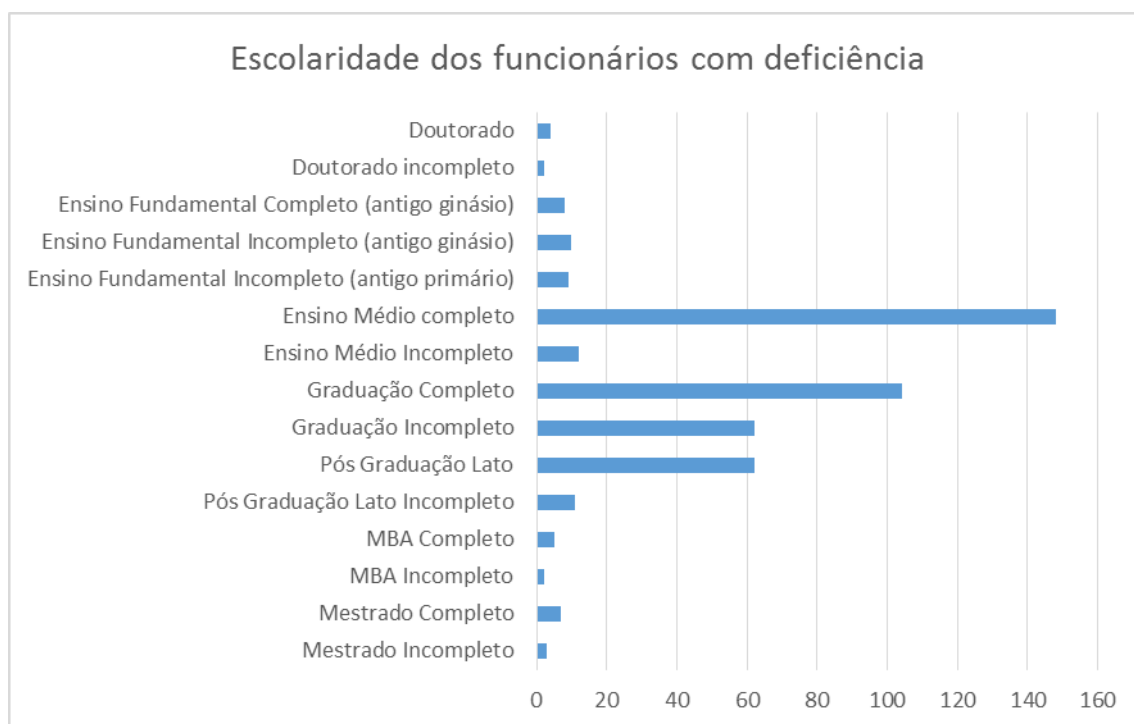
Um dos motivos da falta de preparo das pessoas ao lidarem com indivíduos com deficiência é a falta de conhecimento sobre o tema e sobre os tipos de deficiência, assim o quadro 51 revela a eficiência da instituição no processo de sensibilização para difundir a cultura da inclusão e da diversidade, para que possa garantir bons resultados tanto para as pessoas como para a empresa. Desta forma, o ambiente se torna mais favorável para maior produtividade e qualidade nas atividades.

Ainda se pode notar resquícios das raízes da exclusão social baseada no preconceito, 13,33% das pessoas respondentes percebem algum tipo de preconceito em função de seu tipo de deficiência. Ferronato (2008) complementa tais dados, sob a ótica de que as ações e práticas de preconceito acontecem pela falta de informação, formando um obstáculo nas relações.

Uma das diretrizes na forma de gestão de pessoas para Dutra (2002), é por meio do entendimento de que a organização somente pode ter seu desenvolvimento, se ela for capaz de desenvolver pessoas e ser desenvolvida por elas, respeitando a individualidade de cada um. Com isso, é entendido no quadro 51 que 11,11% da gestão de pessoas de algumas unidades da organização em estudo, necessitam participar das ações voltadas para esse fim.

No gráfico 4 é relatado sobre o grau de instrução dos colaboradores do Senac São Paulo.

Gráfico 4 - Escolaridade dos funcionários com deficiência.



Fonte: Elaborado pelo autor com base nos documentos da organização (2017)

Um dado relevante para o presente estudo é que 34% dos colaboradores com deficiência do Senac São Paulo foi promovido pelo menos uma vez. O que aflora que as pessoas não estão sendo contratadas para apenas o cumprimento da lei, mas estão evoluindo e se desenvolvendo em suas carreiras dentro da organização.

E como é demonstrado no gráfico 4 mais de 85% dos funcionários tem no mínimo a formação em ensino médio e 50% tem formação no nível superior, inclusive em mestrado e doutorado, não fazendo mais sentido a justificativa das empresas pelo não cumprimento da lei, por falta de pessoas escolarizadas e capacitadas no mercado de trabalho para a contratação. Um dos motivos na mudança desse cenário é o cumprimento da educação inclusiva pelas escolas, nos quais todas as escolas públicas e privadas têm a obrigação de incluir alunos com deficiência, aumentando a quantidade de pessoas com deficiência escolarizadas.

Foram apresentados aos respondentes duas questões de caráter aberto para que pudessem se expressar melhor, estão relacionadas abaixo nos quadros 51 e 52. As respostas com as mesmas informações e sentido, foram compiladas em uma resposta somente.

Quadro 52 - Questão sobre a responsabilidade da inclusão social e profissional

Questão - Você entende que a inclusão social e profissional é de responsabilidade de quem?
Respostas
De todos!
Primeiramente da sociedade, pois se ela não oferece condições para que sejamos incluídos, torna-se impeditivos à liberdade humana. Um esforço do governo em suas ações políticas e sociais. Das empresas oferecer oportunidades profissionais através de capacitações técnicas, respeito, como todos os outros.
Entendo que seja responsabilidade do Governo, das políticas públicas consequentemente das empresas, famílias e cidadão, ou seja, há uma só responsabilidade.
Ambas partes, tanto do colaborador quanto do empregador.
Eu acredito que a inclusão social é responsabilidade de todos, para que a pessoa com deficiência possa realmente ser inserida no mercado de trabalho é preciso o amor, compreensão, respeito, sabedoria e dignidade para com o próximo.
Das leis.
A inclusão social é de responsabilidade do empregador, porém, há necessidade de um conjunto para que seja uma atitude efetiva, por exemplo: a procura do empregado, a aceitação e educação corporativa para estabelecer a convivência harmoniosa e com respeito para com todos os colaboradores da empresa.
A inclusão tem seu início no ambiente familiar, pois é a partir desse momento em se desenvolve a personalidade, para no futuro dar continuidade no ambiente escolar. Mas a questão da inclusão social se faz além, pois a sociedade é preconceituosa.

Fonte: dados da pesquisa (2017)

Fazendo uma análise das respostas dos funcionários do quadro 52, nota-se uma especial cobrança das pessoas com deficiência para com o poder público e nas leis, no desenvolvimento de políticas públicas na intenção de contribuir na oferta de condições para haver inclusão.

A sociedade foi muito citada nas respostas como sendo a grande causadora do processo de exclusão das pessoas com deficiência, impedindo à liberdade humana com seus tratamentos preconceituosos. Sassaki (1997) contribui com seus estudos a respeito dos danos causados pela sociedade nos processos de inclusão, como paradigmas estipulados para normalidade, ações praticadas fundamentadas em raízes culturais humanas entre outros.

As leis atuais de inclusão buscam acabar com todas as formas de exclusão em todas as esferas da vida das pessoas com deficiência, o artigo 4 e 5 dizem que toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades como as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação. A pessoa com deficiência será protegida de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante.

Alguns relatos ressaltam que a inclusão começa no ambiente familiar no início da vida familiar e social, pois é a partir deste momento que o indivíduo pode ser motivado a buscar seus direitos ou não perante a sociedade. Possibilitando a criação de sua identidade pessoal para próximas etapas da vida, como escolar e profissional (NKOMO e COX, 1998).

Para completar os relatos das respostas, houve incidência alta de entrevistados que disseram que a inclusão social e profissional é de responsabilidade de todos. Deixando claro, que todos os atores envolvidos, como empresas, governos, comunidade e cidadãos, todos esses, devem conhecer, praticar e estimular esse tipo de responsabilidade.

Quadro 53 - Questão sobre o que é ser incluído

Questão - O que é ser incluído para você?
Respostas
Estar envolvido na sociedade como um todo sem limites.
Fazer parte de uma sociedade onde todos somos iguais com direitos iguais.
Ter as mesmas oportunidades e acessibilidade.
Ser aceito com minha deficiência, ter tudo que eu tenho aqui no Senac, sou feliz trabalhando aqui.
É a capacidade de entender e reconhecer o outro, conviver e compartilhar com pessoas diferentes de nós.
Eu me sinto uma pessoa normal para trabalhar e adoro o que eu faço e a oportunidade que a empresa me dá.
Ser incluído é ter liberdade para desenvolver suas atividades e não ser discriminado em hipótese alguma.
Ter condições de acessibilidade adequadas para participar da vida em sociedade, sem desrespeito nem discriminação.
Tratar a todos de forma igualitária, oferecer as mesmas oportunidades e olhar a diferença apenas quando a deficiência impede a execução da atividade.
Ser aceito e respeitado de maneira igual as outras pessoas.
Ser incluído pressupõe estar excluído antes. Não concordo com este termo, pois cria uma divisão. Nunca me senti excluído.

Significa: pertencer, fazer parte, somar... Particularmente, eu admiro a instituição de ensino que trabalho, me sinto muito envolvida nas atividades da área.
Ser aceita e ser vista como qualquer outro funcionário.
Fazer parte.
É a empresa se adequar as minhas necessidades e não eu ter que me adequar a empresa.

Fonte: dados da pesquisa (2017)

A última questão trabalhada com os respondentes foi a respeito do entendimento do que é ser incluído. A maioria dos relatos é em função de simplesmente pertencer, fazer parte, estar junto e fazer a diferença no meio em que está inserido. A tratativa de forma igualitária perante as oportunidades para todos faz parte do entendimento de se pertencer incluído.

Segundo Sasaki (1997) a inclusão acontece em um processo de via de mão dupla, na qual as pessoas ainda em processo de exclusão em conjunto com a sociedade, procuram desenvolver uma parceria para entender os problemas que o causam e decidem como resolver de forma justa e igualitária, na intenção de obter oportunidade para todos.

Pois como conceitua Mazzota (2008), onde a inclusão é o ato de conviver com respeito de uns para com os outros, na intenção de facilitar o desenvolvimento da constituição da pessoa para que não haja denotação de diferença e sim de respeito e atenção ao próximo.

O presente estudo dispensou atenção no entendimento de algumas respostas dos respondentes, no âmbito da vontade e necessidade dos funcionários em ressaltar que não existe limite para as pessoas com deficiência. Que o envolvimento em todas as esferas da vida pode ser completo, que o meio externo como tecnologia, estruturas físicas, informações entre outros, pode ser adequado ao certo ponto de se acabar com a exclusão desses indivíduos.

Foi observado dentre as entrevistas dos colaboradores que o Senac São Paulo tem a intenção de fazer inclusão profissional, onde busca trabalhar de diversas estratégias e formas para que a efetividade do processo seja eficaz. E que os próprios funcionários demonstram em suas respostas e falas que entendem que isso está acontecendo e que há a necessidade da participação e engajamento de todos para que se obtenha êxito no processo.

Para finalizar o presente capítulo será apresentado no quadro 53 um resumo das ações que são desenvolvidas no programa de inclusão profissional da instituição Senac SP, no qual embasa as respostas encontradas pelo pesquisador.

Quadro 54 - Resumo das práticas do programa de inclusão do Senac SP.

Programa de inclusão profissional Senac SP		
Tipo de prática	Título	Finalidade
Cultura Organizacional	Disseminação da cultura inclusiva e desenvolvimento das equipes de trabalho.	Difundir a cultura da inclusão e da diversidade como forma de garantir resultados à organização e às pessoas que nela trabalham, estimulando a criação de ambientes favoráveis à produtividade, bem-estar e qualidade, por meio de ações educacionais que considerem a diversidade como um valor essencial para a empresa.
Gestão de Pessoas com Deficiência	Descentralização da Gestão do Programa de Inclusão	Criar estratégias que visem empoderar as unidades/equipes para realizar o processo de inclusão de maneira autônoma e promover a corresponsabilidade na gestão.
Recrutamento e Seleção	Processo de Recrutamento, Seleção e Retenção.	Estabelecer processos de recrutamento, seleção e retenção de pessoas com deficiência por meio do estabelecimento de políticas de atração, contratação e retenção que garantam o cumprimento da legislação e a admissão de funcionários com deficiência nos diversos setores da organização, tendo como princípio a contratação da pessoa e não da deficiência.
Acessibilidade	Programa de Acessibilidade e Eliminação de Barreiras	O Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência do Senac São Paulo tem o objetivo de mobilizar as diversas frentes da organização no processo de eliminação de barreiras de naturezas diversas, que impeçam a inclusão de pessoas com deficiência.

Fonte: dados da pesquisa (2017)

As práticas adotadas por meio de ações ressaltam que a organização sempre precisa estar atenta para os pontos que garantem a efetividade no processo de inclusão profissional. A instituição estudada para o presente trabalho revela no quadro 53, uma especial atenção em quatro pontos considerados fundamentais para a empresa ter eficiência e efetividade no processo de inclusão.

Desta forma foi desenvolvido nas considerações finais um comparativo entre os objetivos, pressupostos e informações coletadas para que se pudesse enaltecer o real propósito da contribuição do presente estudo.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conclusão do presente estudo teve como premissa a busca pelos objetivos geral e específicos, procurando alinhar os pressupostos com os dados obtidos na pesquisa. Diante dos dados documentais coletados e entrevistas com os dirigentes, observa-se que a problemática das políticas e práticas do Senac São Paulo são pautadas pela missão e filosofia da organização. Foi comprovado entre os relatos e documentos que há um grande movimento interno na empresa de ter uma cultura organizacional inclusiva, na intenção de formar multiplicadores em todas as unidades. Sempre sendo guiado pelos valores como: transparência, inclusão social, excelência, inovação, atitude empreendedora, educação para autonomia e desenvolvimento sustentável.

O Senac São Paulo desenvolve suas ações buscando não somente atender a legislação de inclusão e de cotas, mas sim em ações para que realmente hajam inclusão, na qual se considera o entendimento do capital humano que está adentrando a instituição. Para seja trabalhado os pontos fortes e fracos na intenção de desenvolver o potencial de seus colaboradores com deficiência e seu bem-estar o trabalho da organização vai muito além de somente atingir o proposto por lei, mas sim trabalhar ações e práticas efetivas para esse fim. O pressuposto 1 e o primeiro objetivo específico do trabalho têm a tratativa de que as políticas e práticas da instituição estão alinhadas com o proposto pela lei, o que é comprovado com o descrito acima.

A legislação garante a possibilidade de inclusão das pessoas com deficiência nas empresas, mas com diz Souza-Silva, Diegues e Carvalho (2012), as dificuldades internas que os empregadores encontram para uma inclusão efetiva e qualificada ainda são encontradas. Isso demonstra que as empresas que não cumprem sua cota perante a lei, na grande maioria é pela falta de comprometimento, investimento na gestão, ou reconfiguração de sua missão e valores. O estudo em questão conclui diante dos dados e relatos de gestores e funcionários, que é de fundamental importância que no processo de implementação do programa de inclusão na organização, haja comprometimento da alta administração para que se obtenha êxito.

A inclusão se inicia quando se tem acesso a informações sobre a questão e o preconceito e exclusão se cessa com o conhecimento de como lidar e entender as

peças com tais deficiências. Pois isso necessita ser enraizado na filosofia da empresa, uma vez que se nota um crescimento na formação e capacitação das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Desta forma, o presente trabalho se tornou um manual de boas práticas de pontos relevantes para incluir profissionalmente as pessoas com deficiência, com igualdade, respeito e cidadania para com todos os humanos. Assim as empresas que têm dúvidas em seus processos para desenvolver a inclusão, podem encontrar o norte a seguir em seu caminho para incluir com eficiência, e o mais importante sem excluir.

Os resultados encontrados com o desenvolvimento deste estudo ressaltam que o cenário encontrado pelos autores (TETTE, CARVALHO-FREITAS; OLIVEIRA, 2013 p. 2) no qual diz que a participação das pessoas com deficiência é marcada pela falta de oportunidades, pode ser questionável. Na realidade falta uma melhor comunicação entre a oferta de oportunidades e demanda das pessoas com deficiência, uma vez que 9 milhões de pessoas com deficiência estão no estado de São Paulo, área de atuação da organização. A instituição que foi estudada relatou que uma das maiores dificuldades para fazer inclusão era por falta de obter currículos para poder contratar. Desenvolvendo uma estratégia para que a informação de seu processo seletivo chegasse ao nicho de mercado específico.

O Prêmio de Melhores Empresas para Pessoas com Deficiência foi um dado muito relevante para as empresas que buscam desenvolver com engajamento um processo eficaz de inclusão profissional em suas dependências. O processo para a participação no prêmio, seja para pequenas, médias e grandes empresas, acaba sendo como uma avaliação no andamento das ações organizacionais para esse fim.

O prêmio tem como metodologia de avaliação mediante a algumas diretrizes, tais como: promoção da política dos direitos da pessoa com deficiência, igualdade de oportunidades, grau de sustentabilidade dos projetos, disponibilidade de recursos, materiais e psicológicos, que viabilizem ao trabalhador com deficiência, condição plena para desempenho de suas funções, visando sua inclusão social, autonomia e independência no ambiente de trabalho e potencial de reaplicação e multiplicação das iniciativas. Posteriormente a finalização do processo do prêmio, a comissão organizadora envia para as empresas um relatório constando os pontos que empresa

executa com excelência e os pontos que precisam ser melhorados para que se faça inclusão com eficiência. Trazendo para as empresas participantes um mapeamento para desenvolver ações, políticas e práticas para incluir com maestria.

Outro ponto de muita relevância encontrado na análise dos resultados no que se refere a eficiência na inclusão de pessoas com deficiência nas empresas é a reaplicação e a multiplicação de ações voltadas para sensibilização de todos os funcionários da organização, na intenção de se tornar um processo cultural na empresa. Contribuindo com o que dizem Assis e Carvalho-Freitas (2014), no que tange a possibilidade de inclusão de pessoas com deficiência nas organizações de todos os portes e segmentos, é necessária atenção, investimento no entendimento e informação sobre as deficiências, no qual se pode diminuir o preconceito e exclusão dentro das empresas.

A conclusão do presente estudo demonstra que os objetivos traçados para o seu desenvolvimento foram atingidos, uma vez que foi possível diagnosticar as políticas e práticas adotadas pelo Senac São Paulo perante as leis, em seu processo de inclusão profissional das pessoas com deficiência. Foi desenvolvida uma análise de suas ações nesse processo, como fonte primária de análise documental fornecida pela organização e entrevistas com gestores responsáveis pela área de inclusão. Informações essas que ressaltam a atenção e vontade de inclusão perante seus princípios e filosofia.

Posteriormente pelas informações obtidas através de entrevistas com seus colaboradores, na finalidade de entender a visão das pessoas em função das práticas adotadas pela instituição. Os dados obtidos com as entrevistas ressaltam que as ações que vem sendo desenvolvidas no programa de inclusão da empresa, estão atingindo de forma assertiva, não somente os funcionários com deficiência, mas sim todas as pessoas da organização. Pois a maioria das questões teve respostas positivas acima de 85% dos entrevistados, confirmando que uma grande parte dos funcionários com deficiência da organização, tem o conhecimento sobre as políticas e práticas da organização, mas que desconhecem as leis que garante seus direitos.

Por fim o trabalho traz informações importantes sobre ações, estratégias, políticas e práticas sobre o processo de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, informações que irão elucidar a todos em todos as esferas da vida e do mercado laboral.

Como contribuição de estudo para o futuro, há a necessidade de dispensar atenção em estudos sobre a manutenção e reaplicação dos processos de inclusão dentro das empresas. Estudos sobre a qualificação e preparação da área de gestão de pessoas, ações das políticas públicas voltadas para uma comunicação mais assertiva para com as pessoas com deficiência sobre seus direitos e deveres, assim como para todos os atores a respeito de informações sobre a deficiência. Se dentro da organização se pode acabar com discriminação, preconceito e desrespeito por meio de planejamento na intenção de criar a cultura inclusiva, também é possível que se faça nas outras áreas da vida do ser humano.

REFERÊNCIAS

AAMR. **Mental retardation**: difinition, classification, and systems of supports. American Association on Mental Retardation. Washington, DC, USA. 2002.

ALVES, M. A.; GALEÃO-SILVA, L. G. A Crítica da Gestão da Diversidade nas Organizações. **RAE**, v. 44, n. 3, p. 20-29, Setembro 2004.

ANDRADE, A.; ROSSETTI, J. P. **Governança corporativa**: fundamentos, desenvolvimento e tendência. São Paulo: Atlas, 2004.

ASSIS, A. M.; CARVALHO-FREITAS, N. ESTUDO DE CASO SOBRE A INSERÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NUMA ORGANIZAÇÃO DE GRANDE PORTE. **REAd**, Porto Alegre, v. 78, n. 2, p. 496-528, maio-ago 2014.

ÁVILA-VITOR, M. R. D. C.; CARVALHO-FREITAS, N. D. Valores Organizacionais e Concepções de Deficiência: A Percepção de Pessoas Incluídas. **PSICOLOGIA: CIÊNCIA E PROFISSÃO**, v. 32, n. 4, p. 792-807, 2012.

BRAGA, M. B.; TONETO, R. J. Microcrédito: aspectos teóricos e experiências, Porto Alegre, v. 18, n. 33, p. 69-86, mar 2000.

BRASIL. Cidadania e Justiça. **Portal Brasil**, 2015. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2016/01/brasil-resgatou-mais-de-mil-trabalhadores-do-trabalho-escravo-em-2015>>. Acesso em: 20 abr. 2016.

BRASIL. Decreto nº 186 de 9 de junho de 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Congresso/DLG/DLG-186-2008.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Decreto nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Decreto nº 3.956 de 8 de outubro de 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/d3956.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Decreto nº 6.949 de 25 de agosto de 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Decreto nº 62.150 de 19 de janeiro de 1968. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/D62150.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Decreto nº 7.612 de 17 de novembro de 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Decreto/D7612.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Decreto nº 914 de 6 de setembro de 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0914.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Decreto nº 93.481 de 29 de outubro de 1986. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1980-1989/1985-1987/D93481.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Decreto nº 98.656 de 21 de dezembro de 1989. Disponível em: <<http://www.oitbrasil.org.br/node/496>>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Lei de Inclusão Brasileira nº 13.146 de 6 julho de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Lei nº 10.048 de 8 de novembro de 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10048.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Lei nº 11.133 de 14 de julho de 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Lei/L11133.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Lei nº 7.853 de 24 de outubro de 1989. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7853.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

BRASIL. Lei Nº 8.213, de 24 de Julho De 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm>. Acesso em: 18 jun. 2016.

CAMPOS, J. G. F. D.; VASCONCELLOS, E. P. G. D.; KRUGLIANSKAS, G. Incluindo pessoas com deficiência na empresa: estudo de caso de uma multinacional brasileira. **R. Adm**, São Paulo, v. 48, n. 3, p. 560-573, Jul/Ago/Set 2013.

CARDOSO, S. M. A.; CASTRO, L. D. C.; CARVALHO, A. D. HOSPITALIDADE: INCLUSÃO DE PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA NA HOTELARIA. **Revista Turismo - Visão e Ação - Eletrônica**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 528-556, set. - dez. 2016.

CARNEIRO, Ricardo (org) – A supremacia ds mercados e a política economica do governo Lula – Editora Unesp. São Paulo. 2006.

CARVALHO-FREITAS, M. N. D.; MARQUES, A. L. Construção e Validação de Instrumentos de Avaliação da Gestão da Diversidade: a Inserção no Trabalho de Pessoas com Deficiência. **30º Encontro da ANPAD**, Salvador, Setembro 2006.

CASARIN, H. D. C.; CASARIN, S. J. **Pesquisa científica: da teoria à prática**. Curitiba: Intersaberes, 2012.

CASSARO, Antonio Carlos. Sistemas de informações para tomada de decisões. São Paulo: Pioneira, 1988.

CENSO. Cartilha do Censo 2010 – Pessoas com Deficiência: Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), p.32. 2012.

- COX, T. **Cultural diversity in organizations: theory, research & practice**. San Francisco: Berrett Koehler, 1993.
- DAVEL, E.; VERGARA, S. C. **Gestão com Pessoas e Subjetividade**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- DIBBEN, P., James, P., CUNNINGHAM, I., & Smythe, D.. Employers and employees with disabilities in the UK: an economically beneficial relationship? *International Journal of Social Economics*, 29(6), 453–467, 2002.
- DOTA, F. P. **INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL NO MERCADO DE TRABALHO: AVALIAÇÃO DE UM PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Estadual Paulista. Faculdade de Ciências. Bauru, p. 83. 2015.
- DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- ERON, A. M. V. Ways To Assess Diversity Sucess. **Human Resource Magazine**, v. 40, n. 8, Aug 1995.
- ETHOS, I. **Como as Empresas podem (e devem) valorizar a Diversidade**. Instituto Ethos. São Paulo. 2002a.
- ETHOS, I. **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência**. Instituto Ethos. São Paulo. 2002b.
- FARIA, M. D. D.; CARVALHO, J. L. F. D. S. D. Análise da Produção Acadêmica Recente sobre Pessoas com Deficiências no Campo da Administração: Tendências, Lacunas e Diretrizes para Novas Pesquisas. **III Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade**, João Pessoa / PB, 20 novembro 2011.
- FERRONATTO, B. C. Inclusão laboral da pessoa portadora de deficiência. **Revista Digital - Buenos Aires**, Buenos Aires, v. 12, n. 117, fevereiro 2008.
- FISCHER, R. M.; NOVAES, M. **Construindo a cidadania: ações e reflexões sobre empreendedorismo e gestão social**. São Paulo: CEATS : FIA, 2005.
- FLEURY, M. T. Gerenciando a Diversidade Cultural: Experiências de Empresas Brasileiras. **RAE**, v. 40, n. 3, p. 18-25, setembro 2000.
- FLICK, U. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.
- FONSECA, R. T. M. **O trabalho da pessoa com deficiência e a lapidação dos direitos humanos: o direito do trabalho, uma ação afirmativa..** Tese (Doutorado) - Universidade Federal do Paraná. Curitiba, Paraná, Brasil. 2005.
- FRANÇA, A. C. L. **Práticas de recursos humanos - PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2014.
- GABRILLI, M. **Lei Brasileira de Inclusão**. [S.l.]. 2015.
- GARCIA B, V. G.; MAIA, A. G. Características da participação das pessoas com

deficiência e/ou limitação funcional no mercado de trabalho brasileiro. **R. bras. Est. Pop**, Rio de Janeiro, v. 31, n. 2, p. 395-418, jul-dez 2014.

GARCIA, M. O. **Responsabilidade Social Empresarial: Teoria e Prática**. 2006. p, 76. Trabalho de Conclusão de Curso para obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresas. UNEMAT- Universidade do Estado do Mato Grosso, Campus Sinop -MT. [S.l.]. 2006.

GARCIA, V. G. **Pessoas com deficiência e mercado de trabalho: histórico e o contexto contemporâneo**. 2010. 205p. Tese (doutorado) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Economia. Campinas. 2010.

GARCIA, V. G. Panorama da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Brasil. **Trab. Educ. Saúde**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 1, p. 165-187, Abril 2014.

GIBSON, J. L.; IVANCEVICH, J. M.; DONNELLY JR, J. H. **ORGANIZAÇÕES: comportamento, estrutura, processos**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1981.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008a.

GIL, A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008b.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008c.

GODÓI, A. M. D. **Educação infantil: saberes e práticas da inclusão : dificuldades acentuadas de aprendizagem: deficiência múltipla**. Brasília: MEC, Secretaria de Educação Especial, 2006. 58 p.

GOLDENBEG, M. **A Arte de Pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais**. Rio de Janeiro: Record, 2009.

GÓMEZ-MEJÍA, L. R.; BALKIN, D. B.; CARDY, R. L. **Managing human resources**. New Jersey: Prentice Hall, 1998.

HANASHIRO, D. M. M.; GODOY, S.; CARVALHO, G. **Estudos em Diversidade: reflexões teóricas e evidências práticas**. III Encontro de Estudos Organizacionais. [S.l.]. 2004.

HOUT, R. **Métodos Quantitativos para Ciências Humanas**. (tradução de Maria Luísa Figueiredo). Lisboa: Instituto Piaget, 2002.

IBC. Instituto Benjamin Constant. Disponível em: <<http://www.ibc.gov.br/?itemid=396>>. Acesso em: 26 maio 2016.

II Plan de Acción para las personas con discapacidad 2003-2007. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Espanha, p. 175. 2003.

IRIGARAY, H. A. R. A INSERÇÃO DOS SURDOS NO MERCADO DE TRABALHO: POLÍTICAS PÚBLICAS, PRÁTICAS ORGANIZACIONAIS E REALIDADES SUBJETIVAS. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 17, n. 2, p. 214-232, maio/ago 2016.

JACKSON, S. E.; RUDERMAN, M. N. **Diversity in work teams: research paradigms**

for a changing workplace. Washington: American Psychological Association, 1999.

KLIKSBERG, B. **Falácias e mitos do desenvolvimento social**. São Paulo: Cortez, 2001.

KREITLON, M. P. A Ética nas Relações entre Empresas e Sociedade: Fundamentos Teóricos da Responsabilidade Social Empresarial. **XXVIII ENANPAD**, Curitiba, p. 13, 2004.

LARA, L. F. A Gestão de Pessoas e o Desafio da Inclusão das Pessoas com Deficiência: Uma Visão Antropológica da Deficiência. **Revista Capital Científico – Eletrônica (RCCe)**, v. 11, n. 3, set. - dez. 2013. ISSN 2177-4153.

LEISINGER, K. M.; SCHMITT, K. **Ética empresarial; responsabilidade global e gerenciamento moderno**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

LIMA, L. B. D.; JURDI, P. S. Empregabilidade de Pessoas com Deficiência no Município de Santos/SP: Mapeamento de Políticas Públicas e Práticas Institucionais. **Rev. Bras. Ed. Esp**, Marília, v. 20, n. 4, p. 513-524, out-dez 2014.

LIMA, M. P. D. et al. O sentido do trabalho para pessoas com deficiência. **RAM, REV. ADM. MACKENZIE**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 42-68, mar-abr 2013.

MACIEL, M. R. C. PORTADORES DE DEFICIÊNCIA: A QUESTÃO DA INCLUSÃO SOCIAL. **SÃO PAULO EM PERSPECTIVA**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 51-56, 2000.

MAIA, A. M. D. C.; CARVALHO-FREITAS, M. N. D. O TRABALHADOR COM DEFICIÊNCIA NA ORGANIZAÇÃO: UM ESTUDO SOBRE O TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO E A ADEQUAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO. **REAd**, Porto Alegre, v. 82, n. 3, p. 689-718, set. - dez. 2015.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARSHALL, T. H. **Cidadania e Classe Social e "status"**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1967.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas. São Paulo: Atlas, 2007.

MARX, K. **Contribuição à crítica da economia pública**. São Paulo: Martins Fontes, 1977.

MAZZOTTA, M. J. S. Reflexões sobre inclusão com responsabilidade. **@mbienteeducação**, v. 1, n. 2, p. 165-168, 2008.

MCINTOSH et al. **Estratégias bem-sucedidas para empresas responsáveis**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed, 2001.

MELO, F. A. D. O.; KENUPP, R.; MOUTINHO, J. As ações afirmativas na processo de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho globalizado. **X SEGeT - Simpósio de excelência em Gestão e Tecnologia**, outubro 2013.

MILANI, A. et al. **Acesso para todos: um guia da inclusão social na cidades**

brasileiras. Mara Gabrielli. Brasil, p. 33. 2010.

MILLIKEN, F. J.; MARTINS, L. L. Searching for common threads: understanding the multiple effects of diversity in organization groups. **The Academy of Management Review**, v. 21, n. 2, p. 402-433, April 1996.

MIRANDA, A. V. D.; CARVALHO, J. L. F. Inclusão profissional de pessoas com deficiências: um estudo sobre as políticas e práticas adotadas por empresas do setor de óleo e gás do Estado do Rio de Janeiro. **REGE - Revista de Gestão** 23, Rio de Janeiro, p. 186-196, 2016.

MONTEIRO, L. G. et al. Responsabilidade Social Empresarial: Inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. **Rev. Bras. Ed. Esp**, Marília, v. 17, n. 3, p. 459-480, Set-Dez 2011.

MOREIRA, J. M. **A ética empresarial no Brasil**. São Paulo: Pioneira, 1999.

MOURÃO, L.; SAMPAIO, S. S.; DUARTE, H. COLOCAÇÃO SELETIVA DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO QUALITATIVO. **o&s**, Salvador, v. 19, n. 61, p. 209-229, abr. - jun. 2012.

NKOMO, S. M. **Identities and the complexity of diversity**. In: JACKSON, S. E.; RUDERMAN, M. N. Diversity in works teams. USA: American Psychological, 1999.

NKOMO, S. M.; COX, J. T. **Diversidade e identidade nas organizações**. In: CLEGG, S.R. et. Handbook de Estudos Organizacionais. São Paulo: Atlas, 1998.

OLIVEIRA, A. B. D. A determinância dos fatores sócio-históricos em suas subjetivações na gestão de profissionais com deficiência nas organizações. **Revista Economia & Gestão**, v. 12, n. 30, p. 79-96, set. -dez. 2012.

OLIVEIRA, M. A. D.; JÚNIOR, E. G.; FERNANDER, J. M. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO: CONSIDERAÇÕES SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS NOS ESTADOS UNIDOS, UNIÃO EUROPEIA E BRASIL. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 15, n. 2, p. 219-232, Agosto 2009.

_____, GOULART JUNIOR, E.; FERNANDES, J. M. Pessoas com deficiência no mercado de trabalho: considerações sobre políticas nos Estados Unidos, União Européia e Brasil. **Rev. bras. educ. espec**, v. 15, n. 2, p. 219-232, 2009.

OMS. **Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde**. CIF. Organização Mundial da Saúde. Lisboa, p. 226. 2004.

ORLICKAS, E. **Consultoria interna de recursos humanos**: conceitos, cases, estratégias. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1998.

PARANÁ, M. P. D. Área da pessoa com deficiência. **Ministério Público do Paraná**. Disponível em: <<http://www.ppd.mppr.mp.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=17>>. Acesso em: 20 mar. 2017.

PASSERINO, L. M.; PEREIRA, A. C. C. Educação, Inclusão e Trabalho: um debate necessário. **Educação & Realidade**, Porto Alegre, v. 39, n. 3, p. 831-846, jul. - set.

2014.

PEREIRA, H. J.; DOS SANTOS, S. A. **Criando seu próprio negócio**. Sebrae. Brasília. 1995.

PEREIRA, J. B. C.; HANASHIRO, D. M. M. A Gestão da Diversidade: uma Questão de Valorização ou de Dissolução das Diferenças? **XXXI Encontro da Anpad**, Rio de Janeiro, Setembro 2007.

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

PINSKY, J.; PINSKY, C. B. **História da Cidadania**. 6. ed. São Paulo: Contexto, v. 1º reimpressão, 2014.

RAIS. Relações anuais de informações sociais. **Ministério do Trabalho e Previdência Social**, Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.mtps.gov.br/EstudiososPesquisadores/Pdet/Acesso/RaisOnLine.asp>>. Acesso em: 16 abril 2016.

RIBEIRO, A. P. et al. CENÁRIO DA INSERÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO: REVISÃO SISTEMÁTICA. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, Três Corações, v. 12, n. 2, p. 268-276, ago/dez 2014.

ROBBINS, S. P **Comportamento Organizacional**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SAJI, G. S. M. **Gestão da Diversidade no Brasil**: Apresentação de um modelo brasileiro. 2005. 62f. FGV. (mestrado em Administração de empresas). São Paulo. 2005.

SALGUEIRO, M. A. T. et al. O papel da gestão de pessoas na inserção e na manutenção de pessoas com deficiência nas organizações, à luz da análise fílmica. **Rev. Adm. UFSM**, Santa Maria, v. 7, n. 4, p. 549-569, Dez 2014.

SANTOS, A. C. D. **Preparação e Inserção de Pessoa com Deficiência no mercado de trabalho**. 2013. 178p. Dissertação (mestrado em educação especial). Universidade Federal de São Carlos. São Carlos. 2013.

SASSAKI, R. K. **Inclusão/Construindo uma sociedade para todos**. 5. ed. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SASSAKI, R. K. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. **Revista Nacional de Reabilitação**, São Paulo, v. 5, n. 24, p. 6-9, fevereiro 2002.

SENAC. **Senac São Paulo**, 2016. Disponível em: <<http://www.intranet.sp.senac.br/intranet-frontend/noticias/detalhes/57307>>. Acesso em: 10 novembro 2016.

SENAC. **Senac São Paulo**, 2016. Disponível em: <<http://www.intranet.sp.senac.br/intranet-frontend/noticias/detalhes/56355>>. Acesso em: 10 novembro 2016.

- SENAC. **Senac**, 2016. Disponível em: <<http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp?newsID=a724.htm&testeira=457>>. Acesso em: 25 jun. 2016.
- SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.
- SILVA, J. A. D. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 10. ed. São Paulo: Malheiros, 1995.
- SILVA, J. P. D.; DA SILVA, J. S. Inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. **Direito e Dialogicidade**, Crato, CE, v. 4, n. 2, p. 60-75, Dez 2013. ISSN 2178-826X.
- SIMAS, A. L. B.; SOUTO, F.; CARVALHO-FREITAS, N. D. Inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: percepção dos universitários. **Revista Psicologia: Teoria e Prática**, São Paulo, v. 16, n. 3, p. 30-42, set-dez 2014.
- SOUZA-SILVA, J. R. D.; DIEGUES, ; CARVALHO, G. D. TRABALHO E DEFICIÊNCIA: REFLEXÕES SOBRE AS DIFICULDADES DA INCLUSÃO SOCIAL. **Universidade Presbiteriana Mackenzie. Cadernos de Pós-Graduação em Distúrbios do Desenvolvimento**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 27-33, 2012.
- SPOZATI, A. Mapa de exclusão/inclusão social. **Revista Eletrônica de Jornalismo Científico. Com Ciência**, Brasil, 2002.
- SROUR, R. H. **Ética empresarial: a gestão da reputação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.
- TETTE, R.; CARVALHO-FREITAS, M.; OLIVEIRA, M. Deficiência e trabalho: relações entre significado do trabalho e percepção de suporte organizacional. In: Encontro Da Associação Nacional De Pós-Graduação E Pesquisa Em Administração, 37. Anais. . . Rio de Janeiro: Anpad, 2013
- TRIANDIS, H. G. **The importance and contexts in studies of diversity**: In: JACKSON, S. E.; RUDERMAN, M. N. Diversity in works teams: research paradigms for a changing workplace. Washington: American Psychological Association, 1996.
- TURCHIELLO, P.; MACHADO, D. C. Inclusão de deficientes no mundo do trabalho: uma escolha a monitorar. **Revista Educação Especial**, Santa Maria, v. 28, n. 53, p. 583-593, set-dez 2015.
- VARGAS, G. **Educação especial e aprendizagem**. Florianópolis: Caderno Pedagógico, 2003.
- VASH, C. L. **Enfrentando a deficiência**. São Paulo: Pioneira, 1988.
- WILLIAMSON, M. E. **The mechanisms fo governance**. Oxford: Oxford University Press, 1996.
- WIXEY, S. E. A. **Measuring Accessibility as Experienced by Different Socially Disadvantaged Groups**: The EPSRC FIT Programme - Transport Studies Group. Westminster: Universidade de Westminster, 2005.
- WRIGHT, P. et al. Competitiveness Through Management of Diversity. **ACAD**

MANAGE, v. 38, n. 1, p. 272-287, Feb 1995.

YIN R. Estudo de caso: planejamento e métodos. 2a ed. Porto Alegre: Bookman; 2001.

ZAVAGLIA, T. **Gestão de Pessoas**: desafios, tendências e expectativas. Campinas: Alínea, 2006.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA – GERÊNCIA (DIRIGENTES RESPONSÁVEIS PELA ÁREA DE INCLUSÃO)

NOME: _____

CARGO: _____

Número total de colaboradores da empresa:

Número de PcD contratadas na empresa:

1. Há quanto tempo a empresa contrata PcD?
2. Quais foram os motivos que levaram a empresa contratar PcD?
3. A empresa tem uma política direcionada para a inserção de PcD?
4. Quais são os principais objetivos e práticas (ações) desta política?
5. Como as ações de inserção ocorrem no cotidiano do trabalho (procedimentos: recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, política de carreira e adequação de condições de trabalho)?
6. Há a realização de atividades sobre inclusão para sensibilização dos gestores?
7. Há ações para a capacitação de pessoal de RH para melhor atendimento para com as pessoas com deficiência?
8. Comentários que deseja fazer:

APENDICE B – QUESTIONÁRIO PARA OS COLABORADORES COM DEFICIÊNCIA

CARGO: _____

FORMAÇÃO: _____

UNIDADE DA EMPRESA: _____

Questões	Sim	Não
Você conhece a lei brasileira de inclusão?		
Há valorização da diversidade dentro da empresa em que trabalha, pelos colaboradores e gestores?		
A empresa contribui para o seu desenvolvimento profissional?		
As pessoas que trabalham com você estão preparadas para contribuir com seu desenvolvimento, levando em consideração seu tipo de deficiência?		
Você conhece as políticas e práticas para a inclusão profissional de pessoas com deficiência do Senac SP?		
Para você, o RH de sua unidade está preparado para desenvolver um trabalho pleno para com as pessoas com deficiência?		
Você tem acessibilidade nas dependências da unidade em que trabalha?		
A empresa disponibiliza estrutura e equipamentos em função de sua deficiência, para o desenvolvimento de sua atividade profissional?		
Você entende que a empresa trabalha a valorização das relações humanas, onde busca propiciar oportunidades de forma igualitária respeitando cada pessoa como ela é?		

A empresa cria ambiente propício que garante o desenvolvimento de seu talento e potencial?		
Você tem autonomia e independência para desenvolver suas atividades na empresa?		
Você percebe algum tipo de preconceito em relação ao seu tipo de deficiência no ambiente onde desempenha suas atividades?		

1. Você entende que a inclusão social e profissional é de responsabilidade de quem

2. O que é ser incluído para você?

DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Sexo

Masculino Feminino

2. Faixa Etária

1. Abaixo de 20 anos
2. 21 - 25 anos
3. 26 - 30 anos
4. 31 - 35 anos
5. Acima de 35 anos

3. Estado civil

1. Solteiro (a)
2. Casado (a)
3. Desquitado (a)
4. Divorciado (a)
5. Viúvo (a)
6. Outro _____

Tipo de deficiência:

VISUAL

- AUDITIVA
- MENTAL
- FÍSICA
- MÚLTIPLA (mais de uma deficiência)
- REABILITADO DE ACIDENTE DE TRABALHO

Há quanto tempo você trabalha nesta empresa?

1. Menos de 1 ano.
2. De 1 a 5 anos
3. De 5 a 10 anos
4. De 10 a 15 anos
5. De 15 a 20 anos
6. Mais de 20 anos

Área em que trabalha : _____

Cargo que ocupa: _____

Por favor, indique seu nível salarial total:

1. Até 3 salários-mínimos
2. De 4 a 6 salários-mínimos
3. De 7 a 9 salários-mínimos
4. De 10 a 12 salários-mínimos
5. De 13 a 15 salários-mínimos
6. Acima de 15 salários-mínimos