



**Centro Universitário de Brasília
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD**

ANA FLÁVIA ARAUJO SILVA BRICEÑO

INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES

**UM ESTUDO DE CASO SOBRE A VISÃO DOS COLABORADORES COM
DEFICIÊNCIA DE UMA EMPRESA PRIVADA DE BRASÍLIA E O PAPEL DA ÁREA
DE GESTÃO DE PESSOAS NESTE PROCESSO**

**Brasília
2015**

ANA FLÁVIA ARAUJO SILVA BRICEÑO

INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES

UM ESTUDO DE CASO SOBRE A VISÃO DOS COLABORADORES COM DEFICIÊNCIA DE UMA EMPRESA PRIVADA DE BRASÍLIA E O PAPEL DA ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS NESTE PROCESSO

Projeto de trabalho acadêmico apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como uma das atividades programadas pelo módulo Metodologia Científica do curso Gestão de Pessoas e *Coaching*.

Orientadora: Prof. Dr^a. Joana d’Arc Bicalho Félix

**Brasília
2015**

RESUMO

A presente pesquisa tem como objetivo geral identificar qual é a percepção e visão das pessoas com deficiência de uma empresa de Brasília sobre as práticas de inclusão social exercidas pela empresa e como a área de Gestão de Pessoas participa desta realidade. Como metodologia utiliza-se a pesquisa bibliográfica e a análise de importantes documentos de responsabilidade social para embasar os dados levantados nos questionários para alcançar o objetivo proposto. Os principais resultados encontrados revelam que a maioria das pessoas com deficiência da empresa reconhece que há ações de inclusão social na adaptação da empresa, acolhimento da equipe e liderança e oportunidades de carreira, mas há índices relevantes de pessoas que não identificam essas práticas e que apontam que há oportunidades de melhorias em cada uma delas. Entretanto, a pesquisa mostra que a maior parte das pessoas avaliadas identifica que, no geral, há efetiva inclusão social na organização e que a área de Gestão de Pessoas está intimamente engajada nestas práticas, porém, são apontados aspectos que precisam ser refinados para a melhoria dos processos.

Palavras Chave: Pessoas com deficiência. Inclusão social. Gestão de pessoas. Responsabilidade social.

ABSTRACT

This research has as main objective to identify what is the perception and vision of people with disabilities in a Brasilia company on social inclusion practices exercised by the company and how the area of Personnel Management participates in this reality. The methodology we use the literature review and analysis of important social responsibility documents to support the data collected in the questionnaires to achieve the proposed objective. The main findings show that most people now disabilities recognizes that no actions of social inclusion in the adaptation of the company, acceptance of staff and leadership and career opportunities, but there are significant levels of people who do not identify these practices and pointing to There are opportunities for improvement in each of them. However, research shows that most of the evaluated people identifies that, overall, there effective social inclusion in the organization and the area of Personnel Management is closely engaged in these practices, however, are pointed out aspects that need to be refined to improve processes.

Key Words: Disabled people. Social inclusion. Personnel management. Social responsibility.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
1 A RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO PRÁTICA QUE AGREGA VALOR ÀS ORGANIZAÇÕES.....	12
2 ANÁLISE DOCUMENTAL SOBRE A TEMÁTICA DE INCLUSÃO SOCIAL.....	16
2.1 Pacto Global	16
2.2 Agenda 21	17
2.3 Rio +20	17
2.4 Indicadores Ethos	18
2.5 Aspectos legais da contratação de PCD's	19
3 COMO A ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS PODE INFLUENCIAR NA INCLUSÃO SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES.....	20
3.1 Gestão da diversidade	20
3.2 Ações de adaptação das condições e práticas de trabalho	21
4 METODOLOGIA.....	25
5 INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES – RESULTADOS E ANÁLISES	27
5.1 Características do objeto do estudo	27
5.1.1 Dados sobre a empresa	27
5.1.2 Dados sobre a amostra	27
5.2 A percepção sobre a adaptação da empresa	29
5.3 A percepção sobre o acolhimento da equipe e liderança	35
5.4 A percepção sobre as oportunidades de carreira	39
5.5 A efetividade da inclusão social na organização	42
5.6 A contratação de pessoas com deficiência como indicador de responsabilidade social	45
5.7 A importância da Gestão de Pessoas no processo de inclusão social e satisfação das pessoas com deficiência na organização	49
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	53
REFERÊNCIAS.....	57
APENDICE A - INVENTÁRIO DE AÇÕES E PRÁTICAS DE INCLUSÃO SOCIAL	60

INTRODUÇÃO

A alta competitividade do mercado e a globalização mobilizam as empresas a aumentarem o nível de exigência da contratação do seu corpo funcional. As empresas mostram-se inclinadas a buscarem profissionais cada vez mais preparados e com conhecimentos especializados. Com isso, as pessoas tendem a encontrar uma maior dificuldade em ingressar no ambiente corporativo (ABREU; MARQUES, 2007).

Em presença de um contexto de cobranças e dificuldades, as pessoas com deficiência - PCD, cada vez mais, deparam-se com concretos obstáculos ao tentarem a inserção no mercado de trabalho. Elas encontram vagas com perfis e requisitos de grande exigência e processos seletivos de alta complexidade, além de terem que lidar com o déficit de capacitação vinculado à presença da deficiência (ABREU; MARQUES, 2007).

Grande parte das organizações contrata PCD's apenas para cumprirem as exigências de fiscalização, excluindo o intuito de inclusão social. Muitas empresas, inclusive, preocupam-se em contratar pessoas com deficiências menos complexas e que exijam poucas adaptações. As organizações atentam-se muito em inserir esses profissionais e não em, realmente, incluí-los no ambiente empresarial. Inserção é simplesmente contratar, incluir vai além desse ponto (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013).

Além da escassez de oportunidades de trabalho, muitas PCD's ainda vivenciam a triagem por deficiência, ou seja, para as empresas é muito mais prático contratar pessoas com deficiências leves e que exijam poucas adaptações e investimentos. Contudo, quando refletimos sobre o verdadeiro objetivo da inclusão, vemos que esse tipo de atitude pretende apenas cumprir requisições da legislação e não proporcionar oportunidades de desenvolvimento e crescimento para pessoas menos favorecidas da sociedade. A triagem de candidatos ocorre muitas vezes pelo tipo de deficiência e não pelas competências e potencial dos candidatos.

Quando tentam realizar práticas de inclusão, algumas empresas preocupam-se apenas com o recrutamento e seleção e não se engajam no planejamento e concretização de práticas que tenham como objetivo a inclusão da pessoa no

processo como um todo. Incluir requer o planejamento de um programa que envolva todos os processos de Gestão de Pessoas e não unicamente a contratação.

As empresas tendem a não se preocupar com a realização de adaptações necessárias, com o preparo das equipes e liderança e diversas outras ações que almejem uma melhor receptividade às PCD's. Com isso, temos profissionais com deficiência que são contratados, porém que não recebem nenhum tipo de acomodação e acolhimento necessários para sua adequação à empresa, gerando sentimentos de abandono, preconceito nas equipes e, inclusive, poucas oportunidades de desenvolvimento em carreira.

Em contrapartida, organizações com responsabilidade social parecem iniciar um processo de melhor compreensão de que a inclusão pode ser uma estratégia de agregar valores e de aprender a lidar com as diferenças entre as pessoas. A empresa passa a ter diferencial competitivo, ao passo que é de grande valia saber lidar e conviver com as diferenças e saber proporcionar oportunidades àqueles que tiveram menos acesso a oportunidades de educação e ensino na sociedade.

As organizações analisadas como competentes e com visão de futuro e que praticam valores essenciais da responsabilidade social corporativa, percebem a diversidade como forma de agregar valores e distinguir produtos (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013). As empresas que agem de acordo com esses princípios ganham a oportunidade e privilégio de ter esse diferencial. A utilização de práticas eficazes para promoção de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho permite às empresas obter maior reconhecimento social e passam a ser vistas como responsáveis diante da sociedade (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013).

Visando o refinamento das ações de responsabilidade social nas organizações, o presente estudo dedica-se a pesquisar e analisar a visão e sentimentos dos profissionais com deficiência inseridos em uma organização sobre os processos de inclusão social já existentes na empresa em que trabalham.

Sendo assim, o presente estudo tem como problema central de pesquisa identificar como se sentem as pessoas com deficiência que são inseridas nas empresas a respeito do processo de inclusão social presente nas organizações e como a área de Gestão de Pessoas está relacionada a este tema.

Diante desta problemática, o objetivo geral desta pesquisa é investigar qual é a visão que os colaboradores com deficiência de uma organização privada de Brasília possuem a respeito do processo de inclusão social praticado pela empresa; e qual é o papel da área de Gestão de Pessoas neste processo.

Os objetivos específicos são: pesquisar qual é a percepção das PCD's da organização sobre a adaptação da empresa, acolhimento da equipe e liderança e oportunidades de carreira no processo de inclusão social; averiguar a efetividade da inclusão social na organização deste estudo de caso e se há a prática de inclusão ou apenas a inserção de profissionais a fim de identificar se a contratação de pessoas com deficiência representa indicador de responsabilidade social; perceber a importância da Gestão de Pessoas no processo de inclusão e satisfação das pessoas com deficiência nesta organização.

Com o propósito de atingir os objetivos propostos nesta pesquisa e responder a pergunta problema, o presente estudo de caso permite a investigação direta com os colaboradores com deficiência sobre o processo de inclusão de PCD's da organização em questão. Além disso, neste estudo, apresentam-se reflexões sobre os principais construtos relacionados à inclusão e responsabilidade social, a partir de pesquisas em artigos, livros e demais materiais, a fim de promover embasamento teórico aos dados coletados durante a pesquisa.

O instrumento utilizado na coleta de dados foi um questionário aplicado em todas as PCD's da organização. No questionário, foram colocadas perguntas para verificar a percepção e visão das pessoas com deficiência da empresa sobre os processos e práticas de inclusão social presentes na organização.

Este estudo se manifesta relevante para que possamos entender se há contribuição social ao utilizarmos práticas concretas e eficazes de inclusão social nas organizações. Mostra-se, ainda, importante investigar se são ações de intrínseco cunho de responsabilidade social ou apenas tentativas que possuem o objetivo de cumprir normas da legislação.

A investigação concretizada está estruturada em cinco capítulos, além desta introdução. O primeiro capítulo aborda um breve comparativo entre a abordagem dedicada às PCD's, no passado, e como é feito, atualmente. Além disso, realiza-se uma apresentação inicial sobre os construtos básicos relacionados à inclusão social e como esta prática pode acarretar em maior valor de mercado às organizações.

No segundo capítulo, aprofunda-se um pouco mais acerca do tema de responsabilidade social para pessoas com deficiência a partir de uma análise de documentos específicos que tratam diretamente destes conceitos.

O terceiro capítulo traz uma análise sobre a importância do trabalho da área de Gestão de Pessoas para o planejamento e concretização de ações eficazes de inclusão social nas organizações.

No quarto capítulo, apresenta-se e discutem-se os principais métodos utilizados para a realização desta investigação.

E, no quinto capítulo, mostram-se os dados levantados na presente pesquisa, bem como, as análises efetivadas com base nestes resultados obtidos relacionados com os construtos de inclusão social e Gestão de Pessoas.

1 A RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO PRÁTICA QUE AGREGA VALOR ÀS ORGANIZAÇÕES

A prática de inclusão social é muito recente comparada à forma como as PCD's eram tratadas no passado. Antigamente, era estimulada a eliminação de pessoas que não tinham todas as partes do corpo que iam de acordo com o modelo da normalidade. Com o passar do tempo, passou-se a não eliminá-las mais, entretanto, continuaram as práticas de marginalização, mantendo as pessoas com deficiência encarceradas em instituições ou asilos e completamente excluídas da sociedade, sem ter acesso a direitos de cidadania (SCHWARZ, 2009).

A partir do meio do século 20, esse cenário começou a mudar e a PCD passou a ser vista como um cidadão que possui direitos e necessita de oportunidades para ter desenvolvimento pessoal e profissional. No Brasil, essa mudança tardou um pouco mais. E foi em 1991, com a criação de uma lei que determina uma cota de PCD's que as empresas precisam contratar para seu corpo funcional, que essas pessoas passaram a ter maior igualdade de oportunidades. Verifica-se que, apenas no final do século, o Brasil iniciou o seu processo de inclusão social (SCHWARZ, 2009).

Dessa forma, a sociedade tem criado mais condições de inclusão social aos excluídos e as políticas públicas e privadas estão se dedicando a dar seguimento a algumas práticas de inclusão e a abertura de vagas para PCD's é uma constatação desse fato (ARAÚJO, 2007). Contudo, as exigências da lei por si só não garantem o preenchimento das vagas com PCD's. Existem empresas que estão verdadeiramente dedicadas ao processo de inclusão social e à realização de práticas que eliminem à marginalização, no entanto, existem organizações que sequer cumprem o preenchimento de vagas determinada pelas normas jurídicas (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013).

Algumas particularidades podem dificultar as práticas de inclusão social. Entre essas dificuldades destacam-se: a crescente exigência em contratar colaboradores cada vez mais multifuncionais e polivalentes; o não cumprimento por parte das empresas com relação ao número de contratações de PCD's; a falta de conhecimento que as empresas demonstram com relação ao potencial desses profissionais; a tendência que as organizações manifestam em alocar as PCD's em

funções e cargos menos valorizados e marginalizados; e principalmente, o quanto a falta de trabalho impacta na melhoria das condições de vida dessas pessoas (CARVALHO-FREITAS, 2007).

Vivemos em uma realidade em que as pessoas que possuem alguma deficiência conseguiram, por meio da lei, ter acesso a direitos, bens e serviços, no entanto, ainda precisam lidar com os percalços no que se refere à inclusão no mercado de trabalho e nos campos da educação. As PCD's ainda encontram barreiras em ter acesso à educação de qualidade e em ter oportunidades igualitárias e justas no mercado de trabalho (FRANÇA; PAGLIUCA; BAPTISTA, 2008). E essas limitações prejudicam o desenvolvimento e mudança de contexto desses profissionais.

Ademais, há outro relevante aspecto do atual quadro em que encontra-se a sociedade, que é a problemática de que apenas parte das empresas que estão se mobilizando a contratar PCD's estão, de fato, engajadas em ações de inclusão. Na maioria das vezes, as organizações apenas realizam a contratação desses profissionais e os alocam em setores de menor importância e exigência (ARAÚJO, 2007). Ou seja, estabelece-se a exclusão ao tentar incluir. Esses profissionais, por fim, tentam executar as atividades propostas e tendem a se sentir frustrados, confirmando uma autoimagem negativa já existente entre eles. E assim, essas empresas permanecem dessa maneira, contratando PCD's apenas para cumprimento de exigências jurídicas, mas excluindo-os no próprio ambiente de trabalho e deixando-os em funções que proporcionam pouco crescimento e em condições sem as adaptações necessárias (ARAÚJO, 2007). Esse tipo de prática não vai ao encontro do verdadeiro sentido de inclusão social. Ações como estas caracterizam apenas inserção; e inserir não significa incluir.

Por outro lado, uma das maiores dificuldades que as empresas enfrentam ao tentar realizar práticas de inclusão é a baixa escolaridade de grande parte das PCD's. As empresas sentem dificuldade em obter uma inclusão efetiva que proporcione ter retorno dos investimentos dedicados em programas de inclusão, pois há uma relevante barreira em conseguir profissionais com bom preparo acadêmico e profissional até mesmo em carreiras mais operacionais (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013).

Diante de um cenário com dificuldades, tentar combater o preconceito, trazendo para dentro da empresa profissionais com deficiência e, dessa forma, realizando a gestão da diversidade, faz parte de atitudes éticas que deveriam compor todas as ações de negócios. Esse tipo de conduta de valorização da diversidade e de responsabilidade social é de grande importância, visto que se mostra cada vez mais claro como o tipo de gestão que realiza desenvolvimento sustentável tende a ter melhores e mais duradouros resultados organizacionais (GIL, 2002).

Para Amaral (1992), não há porque privilegiar a PCD, pois o importante é proporcionar a igualdade de oportunidades para acesso ao mercado de trabalho, não reprovando antecipadamente apenas pela avaliação de características que manifestem a deficiência. Para tanto, não significa que devemos ignorar processos de avaliação com esses profissionais, porque esta já seria uma conduta de marginalização e preconceito. O que precisa acontecer é uma conscientização da importância de adaptarmos nossos processos e ampliarmos nosso olhar para lidarmos adequadamente com as diferenças. Tornar os processos justos não significa empobrecer critérios de seleção ou avaliação para as PCD's, significa torná-los mais imparciais e com maior igualdade, garantindo oportunidades igualitárias de aferição de características e habilidades (AMARAL, 1992).

Outro aspecto que dificulta a inclusão de PCD's no mercado de trabalho é que uma parte das pessoas acredita que estes profissionais são incapazes de executar suas atividades com afinco ou que eles tendem a utilizar a deficiência como desculpa para não realizar suas funções com eficiência (CARVALHO-FREITAS; MARQUES; ALMEIDA, 2009). No entanto, pesquisa realizada com o intuito de averiguar o vínculo e comprometimento das PCD's com a organização em que trabalham, verificou que a grande maioria desses profissionais demonstrou alto comprometimento afetivo com a organização, ou seja, permanecem na empresa porque desejam. A pesquisa concluiu, ainda, que quanto maior é a satisfação desses profissionais com relação à remuneração, oportunidades de crescimento profissional, respeito aos direitos das PCD's, importância do trabalho e equilíbrio de vida pessoal com profissional, maior é o comprometimento e vontade de permanecer na empresa (CARVALHO-FREITAS; MARQUES; ALMEIDA, 2009).

E com a realização da inclusão social nas organizações, muitos são os ganhos e benefícios. A empresa inclusiva tende a gerar melhor clima organizacional, pois aumenta a sinergia entre as equipes, fortalece a importância do coletivo e do trabalho em equipe (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013). Além disso, com as mudanças realizadas a fim de promover as adaptações adequadas e a sensibilização necessária para receber as PCD's na organização, estes profissionais tendem a se sentir mais confortáveis em suas funções, o que também será mais agradável às pessoas sem deficiência. Ou seja, é um processo que beneficia a todos (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013).

Em pesquisa de Responsabilidade Social das Empresas – Percepção do Consumidor Brasileiro, realizada pelo Instituto Ethos, verificou-se que a contratação de PCD's está em primeiro lugar entre as atitudes que mais motivariam os clientes a comprar e consumir produtos de uma empresa (GIL, 2002). Ou seja, cada vez mais, os consumidores estão atentos a questões de responsabilidade social ao escolherem em quais empresas pretendem consumir e adquirir produtos e serviços.

2 ANÁLISE DOCUMENTAL SOBRE A TEMÁTICA DE INCLUSÃO SOCIAL

O apoio e suporte que as empresas privadas podem promover ao desenvolvimento social por meio de ações que permitam a sustentabilidade corporativa têm sido muito estimuladas e valorizadas no mercado e no mundo. De fato, as ações empresariais não substituem as práticas governamentais e de políticas públicas, contudo, é de grande valia o ganho que as empresas privadas podem oferecer na área de responsabilidade social (PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA, 2013d).

2.1 Pacto Global

Diante desta importância, já existem, hoje, ações que estimulam atuações com este cunho social. O Pacto Global é uma delas, cujo objetivo é engajar a comunidade empresarial para gerarem práticas de negócios mais sustentáveis e baseadas em princípios estabelecidos pela ONU, e que surgiu de forma voluntária para orientar e embasar as empresas privadas para a promoção de ações empresariais mais sustentáveis. A intenção é que as empresas avancem nestes temas e que por meio do pacto global elas tenham acesso a novas técnicas que visem o desenvolvimento com sustentabilidade (PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA, 2013b).

Participam do Pacto Global as agências das Nações Unidas, organizações privadas, sindicatos e outros parceiros que visam estruturar um mercado que tenha hábitos e soluções que promovam a inclusão social e benefícios equânimes a todos. Com isso, é possível refletir sobre o impacto que a empresa possui na sociedade e, ademais, qual é a sociedade que resultará destas ações (PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA, 2013b).

O maior intuito é encorajar as empresas a realizarem suas políticas e planejamentos estratégicos alinhados com os valores estabelecidos pela ONU. Estes princípios refletem quatro áreas: direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Estas áreas foram determinadas por manifestarem alto poder de influência e tendência em gerar mudanças significativas para a evolução de responsabilidade social (PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA, 2013a).

Um dos dez princípios do Pacto Global encontra-se nas relações de trabalho e se refere a: eliminar a discriminação no emprego. Neste princípio, as empresas se

engajam em realizar iniciativas que promovam a inclusão social e a exterminação de ações e comportamentos que denotem qualquer tipo de discriminação no ambiente de trabalho. Com isso, é possível refletir sobre o impacto que a empresa possui na sociedade e, ademais, qual é a sociedade que resultará destas ações (PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA, 2013c).

2.2 Agenda 21

Na conferência Rio-92, houve reflexões sobre a importância de cada país se comprometer em soluções para diminuir os problemas socioambientais. Os compromissos assumidos nesta conferência geraram um plano de ação para o próximo século: a Agenda 21. Entre os principais resultados da Agenda 21, foram estabelecidos compromissos para a realização de programas de inclusão social, para permitir acesso a toda a população a condições de educação, saúde e de oportunidades igualitárias de trabalho (WIKIPEDIA, 2015).

Os programas de combate à pobreza tem o intuito de preparar os pobres e menos favorecidos para que possam obter meios de sustento sustentáveis. São políticas que visam o desenvolvimento humano para gerar mais empregos e rendimentos. Nestes objetivos, as organizações não governamentais são vistas como parceiras na implementação das práticas oferecendo conhecimento e condições para capacitar e fortalecer os esforços para realizações dos objetivos de igualdade social (SENADO FEDERAL, 1992).

2.3 Rio +20

A Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, conhecida como Rio+20, teve como objetivo estimular o desenvolvimento sustentável do mundo. Nos dias que antecederam este evento, foi realizado o Fórum de Sustentabilidade Corporativa da Rio +20 sobre temas relevantes, dentre eles a inclusão e desenvolvimento social (PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA, 2013d).

Neste evento, foi refletido, mais uma vez, sobre a importância da participação das empresas privadas no desenvolvimento social. As organizações apoderaram-se de uma postura ativa na defesa dos direitos humanos, no fim da violência no trabalho e no estímulo ao desenvolvimento econômico. As empresas privadas foram vistas como agentes na promoção de crescimento às classes menos favorecidas,

estimulando o crescimento profissional, permitindo meios de capacitação, trazendo mais empregos e promovendo a inclusão social de forma inovadora (PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA, 2013d).

Um contexto rico em violência, desigualdades sociais e confusões políticas caracterizam um quadro de alta fragilidade social em nosso país. E isso traz impacto para a sociedade e para o mercado das empresas privadas também. Diante disso, na Rio +20, foram levantadas indagações sobre como as empresas privadas, além de não predicar este contexto, podem, ainda, auxiliar na sua melhoria, criando ações de capacitação, gerando empregos e promovendo o crescimento social (PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA, 2013d).

Neste evento, foi reconhecida a dificuldade em conseguir o desenvolvimento social de um país de forma isolada. Para tanto, as empresas foram convidadas a participarem também do alcance deste objetivo, colocando suas práticas organizacionais alinhadas às metas da ONU de desenvolvimento social. As empresas, como geradoras de empregos e iniciativas inovadoras, são analisadas como parceiras em busca de um país mais inclusivo (PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA, 2013d).

2.4 Indicadores Ethos

Constitui outro instrumento que tem auxiliado as empresas a executarem práticas e ações mais sustentáveis. Por meio destes indicadores de responsabilidade social, o Instituto Ethos proporciona às empresas a oportunidade de mensurar, aplicar e monitorar um desenvolvimento sustentável em um contexto que as empresas estão buscando incorporar a responsabilidade social, gradativamente, em suas práticas de gestão (CUSTODIO; MOYA, 2007).

Em cada indicador há a proposta de como obter ações sustentáveis em quatro estágios. Um dos indicadores que envolvem o público interno da organização é o de valorização da diversidade. No primeiro estágio deste indicador, a empresa deve seguir rigorosamente a legislação que combate a discriminação e colocar-se contra qualquer tipo de discriminação no trabalho, seja de concessão de direitos ou oportunidades de desenvolvimento e crescimento. Ademais, coloca-se contra todo e qualquer tipo de discriminação a clientes e fornecedores (CUSTODIO; MOYA, 2007).

Em um segundo estágio, a empresa deve posicionar-se formalmente por meio de normas escritas que combatam a discriminação no ambiente de trabalho e deve orientar como proceder no caso de haverem denúncias. Além disso, deve adaptar todos os seus processos de Gestão de Pessoas, como seleção, gestão de carreira, treinamento, para que todas as pessoas tenham direitos equânimes (CUSTODIO; MOYA, 2007).

No terceiro estágio, a organização é estimulada a realizar ações de mobilização e conscientização, como treinamentos e seminários que divulguem a importância da gestão da diversidade. E, ainda, neste estágio, a empresa utiliza indicadores para identificar possíveis oportunidades de melhorias (CUSTODIO; MOYA, 2007).

O quarto e último estágio consolida todo o processo de combate a discriminação, onde a empresa já estende suas práticas em toda a sua rede e passa a participar de fóruns e eventos que tenham como objetivo minimizar e extinguir todo e qualquer comportamento de discriminação. Seguindo e vivenciando estes quatro estágios a empresa consegue praticar a responsabilidade social no que se refere a valorizar a diversidade no ambiente de trabalho (CUSTODIO; MOYA, 2007).

2.5 Aspectos legais da contratação de PCD's

Um fato determinante na trajetória de contratações e direitos trabalhistas das PCD's ocorreu em 1988, quando a Constituição Federal determinou que fosse proibida a discriminação de salários e critérios de contratação das PCD's. Além disso, foi garantido às PCD's o direito à saúde, assistência social e acesso à educação especializada como dever do governo (GIL, 2002).

Posteriormente, em 1991, foi definida a lei de nº 8.213 que estabeleceu cotas de vagas de trabalho para as pessoas com deficiência. Contudo, esta lei só mostrou-se eficaz após a publicação do decreto nº 3.298, publicado em 1999 (GIL, 2002). A lei que prevê as cotas de empregos para as PCD's definem que empresas que tenham de 100 a 200 empregados no corpo funcional precisam que, no mínimo, 2% destas pessoas sejam PCD's. Para empresas que tenham de 201 a 500 colaboradores a cota é de 3%; para organizações que possuem de 501 a 1000 colaboradores a cota é 4%. E, por fim, para empresas que possuem acima de 1.000 funcionários a cota de PCD's é de 5% do quadro funcional (GIL, 2002).

3 COMO A ÁREA DE GESTÃO DE PESSOAS PODE INFLUENCIAR NA INCLUSÃO SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES

Diante de um cenário de diversidade, é importante ressaltar e promover um ambiente igualitário para as PCD's. Todos possuem os mesmos direitos e deveres e precisam receber acompanhamento e ter acesso a práticas de Gestão de Pessoas. Dessa forma, é necessária a igualdade de oportunidades com condições equânimes, contribuindo para a responsabilidade social empresarial (ABREU; MARQUES, 2007).

3.1 Gestão da diversidade

Um dos impactantes desafios das organizações, na atualidade, é a adaptação às diferenças entre os colaboradores. As empresas devem estabelecer metas para promover empregos e aumentar o acesso às oportunidades de trabalho. O desafio das organizações é acomodar as pessoas com suas diferenças, atendendo suas necessidades oriundas de suas diversidades (ROBBINS, 2006). É bem verdade que as empresas sempre abrigaram colaboradores com diferentes características, contudo, era um percentual muito pequeno e, em alguns momentos, chegaram a ser menosprezados e ignorados. Acreditava-se que as minorias seriam fundidas com a maioria (ROBBINS, 2006).

As empresas que fazem a gestão da diversidade experimentam os benefícios provenientes da interação e compartilhamento de diferentes experiências e vivências. Aprender as diferenças e aprimorar valores e conhecimentos resulta em uma organização inclusiva e que promove qualidade de vida em seu ambiente e proporciona a igualdade de oportunidades e condições, o que é uma qualidade de direitos humanos e responsabilidade social (ABREU; MARQUES, 2007).

Robbins (2006) pontua que é necessária a promoção de uma conduta organizacional onde os executivos cessem de tratar todas as pessoas do mesmo jeito, sem enxergar e respeitar as diferenças entre elas. Ao reconhecer as diferenças e particularidades, é possível garantir a produtividade e retenção dos talentos, sem que seja necessário ocorrer nenhum tipo de discriminação e preconceito (ROBBINS, 2006).

Para tanto, é necessário que a área de Gestão de Pessoas revise seus processos a fim de garantir igualdade em cada uma das práticas, como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento e práticas de gestão de

carreira, para que possam atender às diferentes necessidades de todos os colaboradores (ROBBINS, 2006). Quando a diversidade é bem gerenciada e aproveitada em uma empresa, pode-se obter ganhos notórios como aumento da criatividade e inovação, além de aumentar o volume de percepções e opiniões diante de problemas e tomada de decisões. E quando não administrada adequadamente, pode ocorrer o aumento da rotatividade e de conflitos entre as equipes (ROBBINS, 2006).

3.2 Ações de adaptação das condições e práticas de trabalho

A realização de adaptações nas condições e práticas do trabalho é determinante para o sucesso do convívio entre pessoas com e sem deficiência nas organizações. E estas adaptações são constituídas tanto por adequações no espaço físico de trabalho quando nas práticas que permitem proporcionar igualdade de direitos e deveres entre todos os colaboradores (CARVALHO-FREITAS, 2009).

Ainda em busca da gestão da diversidade, uma adequação de grande relevância é a sensibilização das equipes, pois, para que haja efetiva receptividade às PCD's é necessário a participação de todas as pessoas da empresa (ABREU; MARQUES, 2007). E resumem-se em ações que visam sensibilizar os líderes e colaboradores para a inclusão de pessoas com deficiência e disponibilizar informações sobre saúde e segurança necessárias a estas pessoas (CARVALHO-FREITAS, 2009).

Uma pesquisa realizada em uma empresa que pratica inclusão social empresarial demonstra a importância da realização de práticas de sensibilização em dois âmbitos. Primeiro, com os colegas de trabalho para estejam preparados para lidar com as diferenças e para que possam superar os desafios em prol da equipe (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013). E o segundo âmbito com a liderança, para que compreendam que o desempenho de uma equipe com alguma PCD poderá necessitar de adaptação também no que se refere a alcance de metas, ou seja, as metas também precisam ser adaptadas (CAMPOS; VASCONCELLOS; KRUGLIANSKAS, 2013).

Ao praticar ações de sensibilização e métodos de Gestão de Pessoas adaptados à diversidade, tende a aumentar a percepção que as pessoas possuem

de que o ambiente do trabalho precisa ter condições igualitárias e acessíveis a todos (CARVALHO-FREITAS, 2009).

Outro fator importante no processo de inclusão social é a promoção de acessibilidade, que são as adaptações nas condições e ferramentas de trabalho realizadas pela empresa (CARVALHO-FREITAS, 2009). A acessibilidade tem como meta proporcionar às PCD's acesso ao ambiente de trabalho, no que se refere a ambientes confortáveis e sinalizações adequadas que as deixem independentes e seguras ao utilizar qualquer estação de trabalho (ABREU; MARQUES, 2007).

As práticas específicas da área de Gestão de Pessoas também necessitam de adequações específicas. As ações de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento e gestão de carreira também podem facilitar a inclusão social nas organizações (CARVALHO-FREITAS, 2009).

O recrutamento e seleção é a prática de escolher talentos e que inclui procedimentos que visam identificar qual candidato, dentre todos os disponíveis, obteve melhor desempenho e mais se identificou com a vaga pleiteada (BENDASSOLLI; BORGES-ANDRADE, 2015). Ao avaliar candidatos com deficiência, algumas dificuldades são observadas como baixa qualificação profissional e pouca oferta de profissionais no mercado e, ainda, PCD's que se apoiam em sua deficiência para ter acesso a algum tipo de benefício na seleção. Por isso, mostra-se imperativo que a área de Gestão de Pessoas contrate profissionais habilitados ao que é proposto pela empresa (ABREU; MARQUES, 2007).

Contudo, algumas adaptações são necessárias. Por exemplo, pesquisa realizada por Carvalho-Freitas (2009) aponta uma empresa cujo processo seletivo passou por transformações ao ponto de utilizarem ferramentas inclusivas como provas em locais de melhor acessibilidade, testes com letras ampliadas e participação de intérpretes nas entrevistas. A meta de uma seleção efetiva é adequar as particularidades individuais e subjetivas aos requisitos da oportunidade de trabalho oferecida pela empresa (ROBBINS, 2006)

Outra prática de Gestão de Pessoas é o treinamento e desenvolvimento. Esta é uma das principais atividades das organizações necessárias tanto para novos colaboradores, que precisam aprender a executar o seu trabalho, como para colaboradores mais experientes, a fim de que possam manter-se atualizados e

informados nas transformações que ocorrem nos ambientes corporativos (SPECTOR, 2006).

O aspecto principal do processo de gestão da diversidade é o treinamento. As pessoas tendem a compreender e assimilar informações de formas diferentes e para atender a esta demanda, o treinamento precisa ser individualizado para acolher a estilos diferentes de aprendizado (ROBBINS, 2006). Professores bem capacitados sabem perceber que os alunos aprendem em velocidade e maneira distintas e para atender este tipo de realidade, tendem a empregar diferentes metodologias de ensino, a fim de atingir o máximo de pessoas em seus ensinamentos, pois a ênfase em um único método de aprendizagem pode prejudicar aquele que não possui afinidade com esta metodologia (ROBBINS, 2006).

Outro ponto de grande relevância é a gestão de carreira. Em pesquisa realizada com PCD`s de uma organização, foi observado que quanto maior o nível de satisfação com relação a remuneração e oportunidades de crescimento maior era o comprometimento afetivo das PCD`s com a empresa (CARVALHO-FREITAS; MARQUES; ALMEIDA, 2009). A valorização ocorre quando os colaboradores recebem recompensas sobre o trabalho executado de acordo com as expectativas da empresa. Este é um processo muito atrelado ao desenvolvimento, pois a organização que oferece oportunidades de crescimento proporciona meios para que o colaborador seja valorizado dentro e fora da organização (DUTRA, 2011).

Uma pesquisa realizada com PCD`s de uma organização apresentou dados que denotam que parte das PCD`s possui insatisfação com relação às oportunidades de crescimento profissional, pois percebem diferenciação entre pessoas com e sem deficiência na gestão de carreira (CARVALHO-FREITAS, 2009). Este pensamento também foi observado na liderança desta empresa com o depoimento de um líder ao afirmar que, apesar de haver respeito com as PCD`s, ainda pode-se observar que existe muito preconceito quando é cogitado proporcionar uma oportunidade de crescimento a uma pessoa que tenha deficiência (CARVALHO-FREITAS, 2009).

No entanto, a proposta da organização deve ser auxiliar o colaborador e proporcionar meios necessários para que ele desenvolva competências constantemente. E este apoio ocorre quando a empresa comunica claramente suas metas e objetivos organizacionais, quando oferece oportunidades de crescimento,

apoia financeiramente o colaborador e oferece tempo para que aconteça o seu desenvolvimento (ROBBINS, 2006).

É importante ressaltar que os programas que gerenciam a diversidade e promovem a inclusão social vão muito além da contratação de PCD's, pois incluem ações de desenvolvimento e reconhecimento, além de promover a administração de conflitos na organização gerados pela existência da diversidade (ROBBINS, 2006).

O desenvolvimento profissional acontece quando a pessoa consegue agregar ainda mais valor à empresa e isto ocorre quando as pessoas experimentam a oportunidade de lidar com atribuições e responsabilidades mais complexas (DUTRA, 2011).

4 METODOLOGIA

Para atingir os objetivos propostos na pesquisa e bem compreender a importância do tema de inclusão social nas organizações, foi escolhido o estudo de caso como tipo de pesquisa a ser empregada. O estudo de caso é limitado a um ou poucos objetos de análise e é uma pesquisa metódica e densa (COSTA; COSTA, 2001).

No presente estudo, a pesquisa bibliográfica é utilizada para proporcionar embasamento teórico aos resultados obtidos. O referencial teórico revela a bibliografia consultada para apresentar como o tema é discutido no contexto acadêmico (CIARALLO, 2014).

Para a coleta de dados que produzem os resultados necessários para a análise do estudo, foi utilizada a aplicação de um questionário. O questionário é uma ferramenta empregada quando se quer investigar um grande número de respondentes e pode ser estruturado com perguntas abertas e/ou fechadas. Uma vantagem do questionário é o fato de conseguir avaliar e colher dados de uma amostra grande (COSTA; COSTA, 2001).

Para a realização da pesquisa e estudo de caso, os dados foram coletados por meio da aplicação de questionário em 100% das pessoas com deficiência da organização analisada. O número da amostra foi de 46 colaboradores.

O questionário pode ser aplicado por meio de procedimentos preparados, enviados pelo correio ou aplicados presencialmente. Se aplicado de forma que os respondentes não precisem se identificar, isto permitirá que eles se sintam mais seguros a responder de forma real, o que possibilita colher dados mais fiéis para a pesquisa (CERVO; BERVIAN, 2002). Na presente pesquisa, o questionário foi aplicado de forma presencial, na própria empresa, e foi garantida aos colaboradores a confidencialidade dos dados, visto que eles não precisaram se identificar. O questionário foi sigiloso para que os participantes se sentissem seguros em responder com o máximo de veracidade a todas as perguntas propostas, contribuindo, dessa forma, para uma pesquisa com dados mais fidedignos.

O questionário é a ferramenta mais utilizada para colher informações e é importante que não seja exaustivo. Além do que, é relevante que o pesquisador se preocupe com a clareza das informações, com o conteúdo e disposição das

perguntas (BARROS; LEHFELD, 2000). O questionário foi padronizado e continha 32 perguntas. Destas perguntas, 27 eram objetivas e estavam relacionadas com os temas propostos pela presente pesquisa e as demais cinco perguntas referem-se a questionamentos sobre os dados do perfil dos respondentes.

As 27 perguntas objetivas abordavam os seguintes temas relacionados à pesquisa: práticas de adequação das condições de trabalho - adaptações; sensibilização da equipe e liderança; ações da área de Gestão de Pessoas - adequações dos processos para realizar a inclusão; qualidade de vida no trabalho e oportunidades de carreira e progressão. As perguntas de dados gerais têm como objetivo analisar características básicas da amostra, visto que o questionário é sigiloso.

Após a coleta de informações, os dados foram tabulados em planilhas e avaliados, permitindo identificar elementos e realizar análises. Após a tabulação dos dados, é imprescindível analisá-los a fim de verificar a relevância dos dados ao que a pesquisa se propõe (BARROS; LEHFELD, 2000).

O tratamento dos resultados pode ser feito por meio de dois procedimentos: quantitativos - gráficos e tabelas - ou qualitativos (BARROS; LEHFELD, 2000). E para a exposição dos dados desta pesquisa é utilizado o procedimento qualitativo, com texto corrido.

5 INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES – RESULTADOS E ANÁLISES

5.1 Características do objeto do estudo

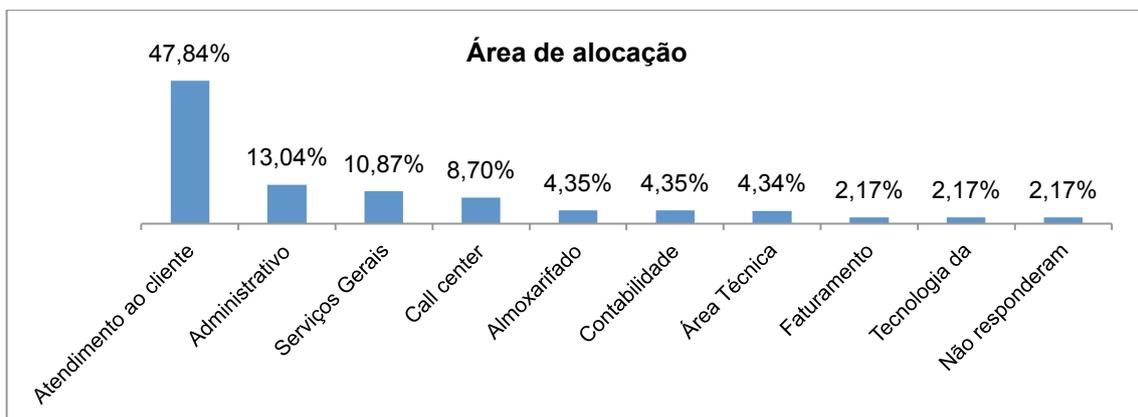
5.1.1 Dados sobre a empresa

Trata-se de uma empresa nacional da área da saúde que possui aproximadamente 1.000 colaboradores. A organização mostra-se preocupada em cumprir o número de contratações previsto pela lei e demonstra interesse em realizar práticas que visem a inclusão destas pessoas que são contratadas para o cumprimento da cota. A empresa demonstra que já realizou adaptações nas práticas de trabalho, de Gestão de Pessoas, dentre outras. Contudo, mostra-se engajada em identificar outros pontos que ainda precisam de maior refinamento a fim de atingir melhorias significativas nos seus processos de inclusão e responsabilidade social.

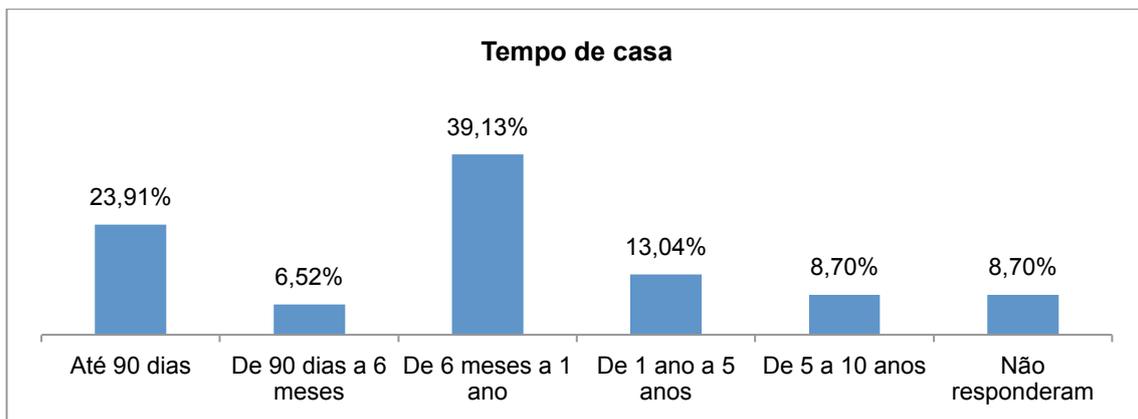
Os dados colhidos são mostrados no texto e gráficos localizados logo abaixo.

5.1.2 Dados sobre a amostra

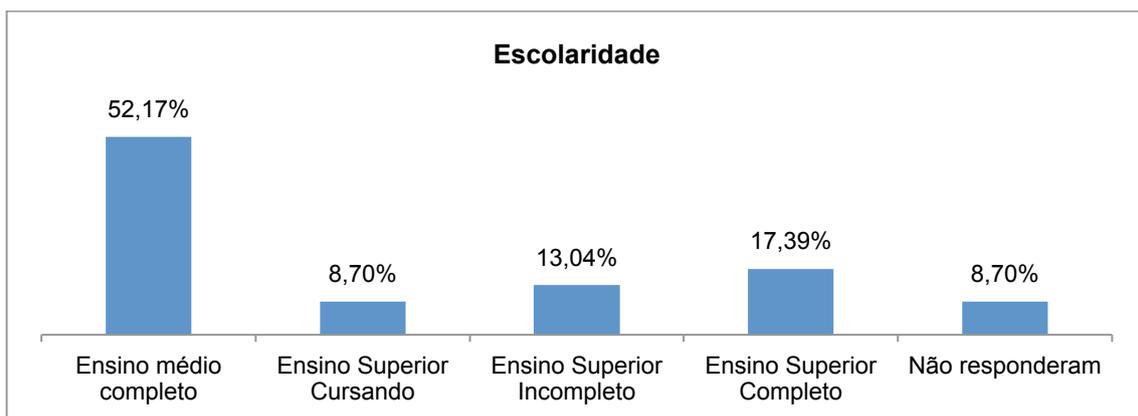
A presente pesquisa foi realizada com 100% dos profissionais com deficiência da organização avaliada, totalizando uma amostra de 46 respondentes. Os colaboradores estão alocados em diferentes setores da organização, sendo que 47,84% encontram-se no atendimento ao cliente, 13,04% no administrativo, 10,87% na área de serviços gerais, 8,70% no *callcenter*, 4,35% no almoxarifado, 4,35% na contabilidade, 4,34% na área técnica, 2,17% no faturamento, 2,17% na área de tecnologia da informação e 2,17% não responderam este campo do questionário.



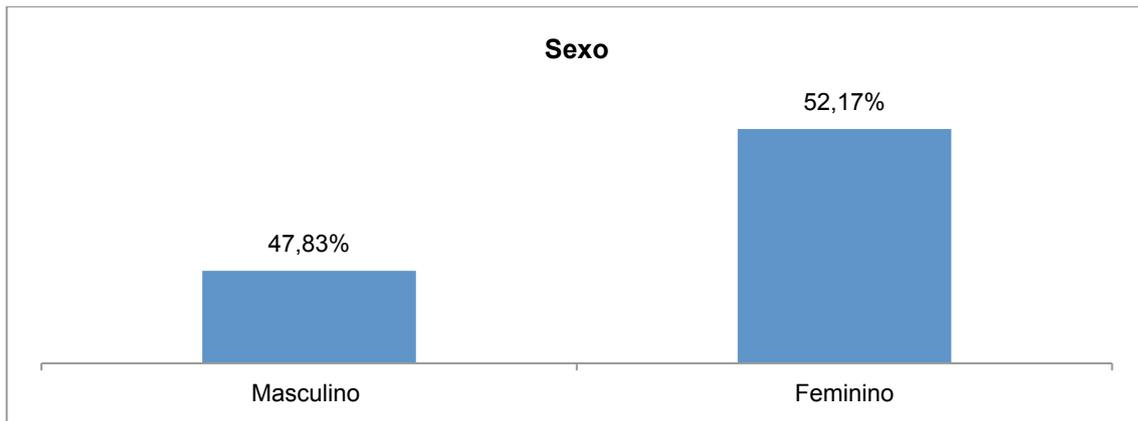
Com relação a tempo de casa, dos 46 participantes, 23,91% possuem até 90 dias de tempo de casa, 6,52% de três a seis meses, 39,13% de seis meses a um ano, 13,04% de um ano a cinco anos, 8,7% de cinco anos a dez anos de casa e 8,7% não responderam este campo da pesquisa.



Sobre o aspecto de escolaridade, 52,17% da amostra possui ensino médio completo, 8,7% estão cursando o ensino superior, 13,04% estão com ensino superior trancado, 17,39% possuem ensino superior completo e 8,7% não responderam.

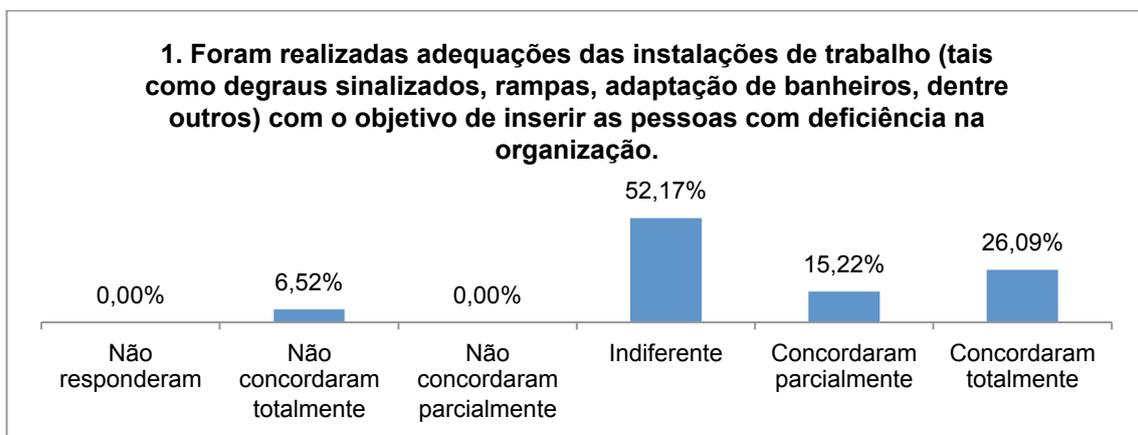


E 47,83% da amostra são do sexo masculino e 52,17% do sexo feminino.



5.2 A percepção sobre a adaptação da empresa

A primeira questão é destinada a investigar se foram realizadas adequações das instalações de trabalho - tais como degraus sinalizados, rampas, adaptação de banheiros, dentre outros - com o objetivo de inserir as pessoas com deficiência na organização.

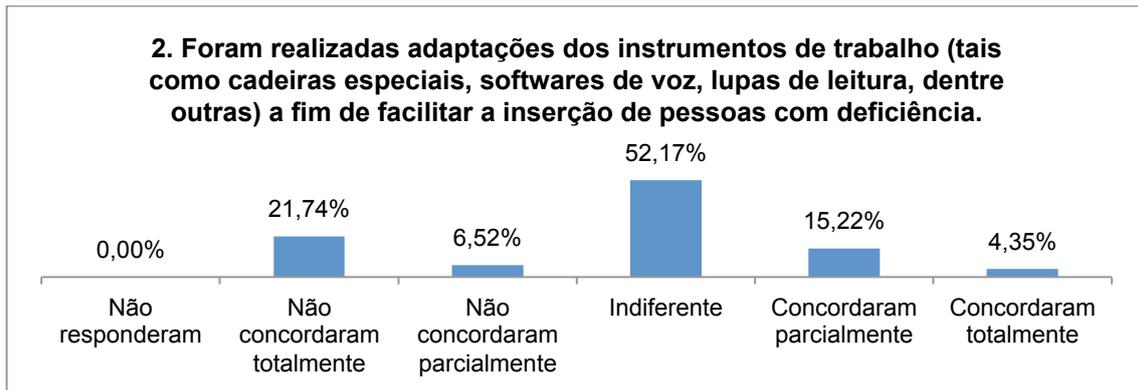


Do total da amostra, nota-se um alto índice de indiferença nesta questão, de 52,17%. O índice de indiferença – presente em todas as questões – representa os respondentes que colocaram que são indiferentes ao que é exposto na pergunta, ou seja, eles nem concordam e nem discordam, são indiferentes; não tem uma opinião formada sobre o conteúdo da questão e não sabem o que responder.

Do restante da amostra, 26,09% responderam que concordam totalmente com a afirmativa, 15,22% que concordam parcialmente e apenas 6,52% confirmaram que não concordam totalmente. Ou seja, a maior parte ou mostra-se

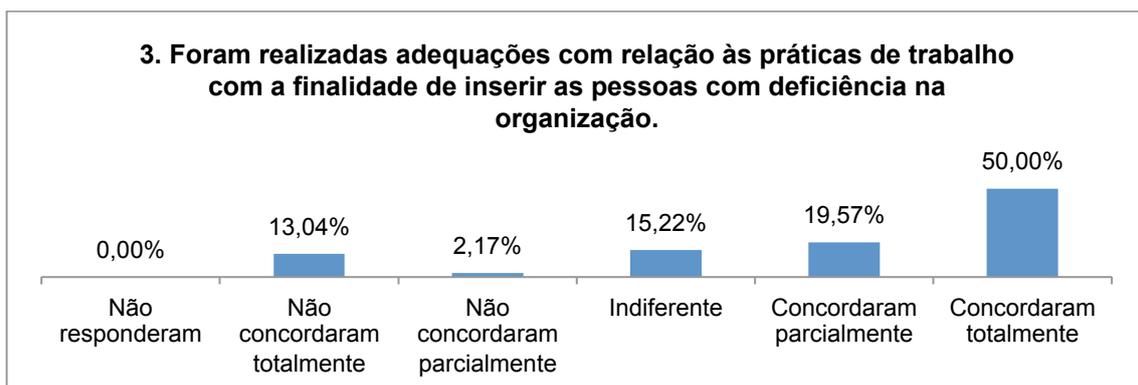
indiferente ou concorda em alguma proporção. Mas nota-se que grande parte não nota empenho da empresa nestas adaptações, pois foram indiferentes.

Na segunda questão, foi colocado se foram realizadas adaptações dos instrumentos de trabalho - tais como cadeiras especiais, softwares de voz, lupas de leitura, dentre outras, a fim de facilitar a inserção de pessoas com deficiência.



Também, nota-se um alto índice de indiferença neste aspecto, visto que 52,17% responderam desta forma. O segundo maior índice de respostas denotou uma discordância sobre a existência desta ação de adaptação na empresa, pois 21,74% não concordaram totalmente e 6,52% não concordaram parcialmente. Apenas 4,35% concordaram totalmente e 15,22% concordaram parcialmente. Ou seja, grande parte da amostra ou não perceberam as adaptações ou não concordaram que existam adaptações.

Foi questionado, na questão três, se foram realizadas adequações com relação às práticas de trabalho com a finalidade de inserir as pessoas com deficiência na organização.



Neste ponto, houve um alto índice de concordância, pois 50% concordaram totalmente com essa afirmativa e 19,57% concordaram parcialmente. Sobre a parte que não concordou, 13,04% não concordaram totalmente e apenas 2,17% não concordaram parcialmente. E 15,22% responderam que para eles é indiferente. Ou seja, a grande maioria demonstrou que reconhece que as práticas de trabalho foram adaptadas para as pessoas com deficiência.

Sobre este aspecto de adaptações da empresa, as PCD`s demonstram que, no que se refere a adaptações das instalações de trabalho, a empresa mostra-se em progresso, mas que ainda a grande maioria não nota mudanças relevantes. Contudo, não há um índice alto de pessoas que discordam que haja as adequações. O que é relevante nesta questão é que as PCD`s não notam avanços, mas também não discordam que haja. Este resultado foi diferente do exposto por Carvalho-Freitas, Marques e Almeida (2009), autores presentes no embasamento deste estudo de caso, que ao realizarem uma pesquisa com PCD`s em uma organização identificaram resultados mais expressivos sobre aspectos de adaptação, onde 79% da amostra – um índice relevante – concordaram que foram realizadas as adaptações físicas imprescindíveis à inclusão social das PCD`s que trabalham na empresa e 82% afirmaram que as mudanças dos locais de trabalho que tenham como objetivo melhorar a locomoção das PCD`s também estavam ocorrendo.

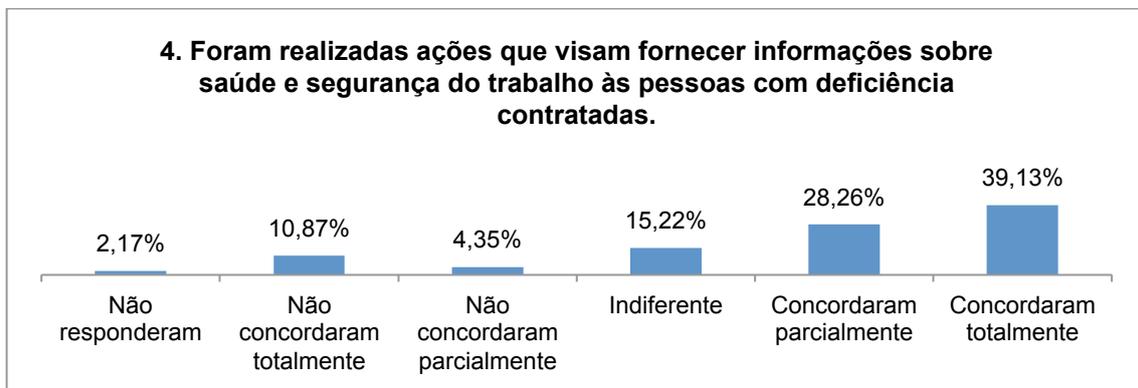
Sobre a importância do ambiente bem adaptado, Schwarz (2009), autora já citada no embasamento do presente estudo, aponta que o ambiente de trabalho precisa ser bem adaptado, atendendo todas as normas de acessibilidade. Schwarz (2009) ressalta, ainda, que, mesmo que nem tudo esteja adequado, ao menos os acessos básicos à empresa devem estar acessíveis e que o restante pode ser readequado de forma gradual.

No entanto, sobre as práticas de trabalho, há um maior índice de pessoas que notam os avanços de adaptação. A grande maioria revela que nota totalmente as adaptações sobre este tema e outra parte aponta que concorda parcialmente que isto aconteça. Isto revela que este aspecto está sendo notado positivamente pelas PCD`s como práticas de inclusão social. Estes resultados alcançados vão ao encontro do que Gil (2002) aponta que, quando a empresa decide contratar PCD`s, é necessário que os requisitos indispensáveis para executar as atividades sejam

adaptados de acordo com as capacidades das PCD's, de forma que qualquer cargo da empresa possa ser preenchido com pessoas com e sem deficiência, pois as práticas de trabalho já estarão adaptadas.

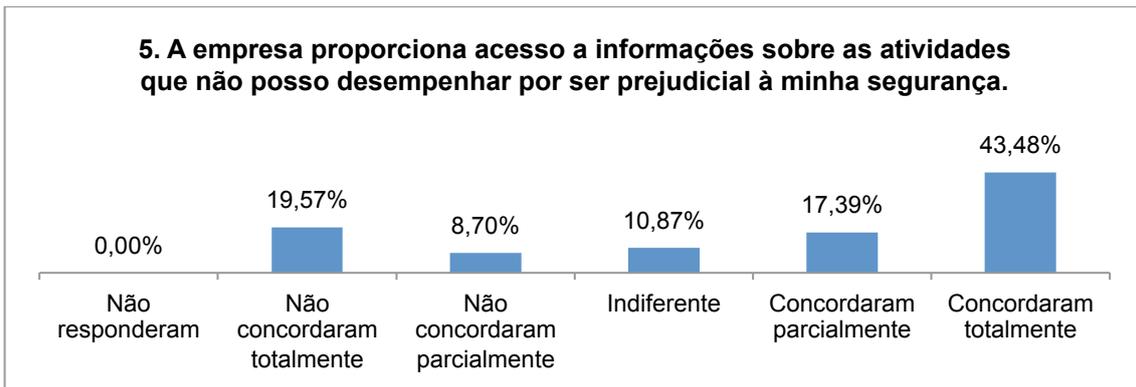
O único aspecto que revela maiores índices de discordância é o que aponta sobre as práticas de adaptações dos instrumentos de trabalho. A maioria das PCD's demonstrou que não notam as adaptações e a segunda maior parte da amostra revelou que, de alguma forma, discorda que hajam adaptações. Araújo (2007) aponta que algumas empresas investem muito em ações de acolhimento às PCD's e não se atentam tanto às práticas de adaptações físicas e das estações de trabalho, deixando os ambientes corporativos incompatíveis com as deficiências dos colaboradores.

A questão quatro aferiu se foram realizadas ações que visam fornecer informações sobre saúde e segurança do trabalho às pessoas com deficiência contratadas.



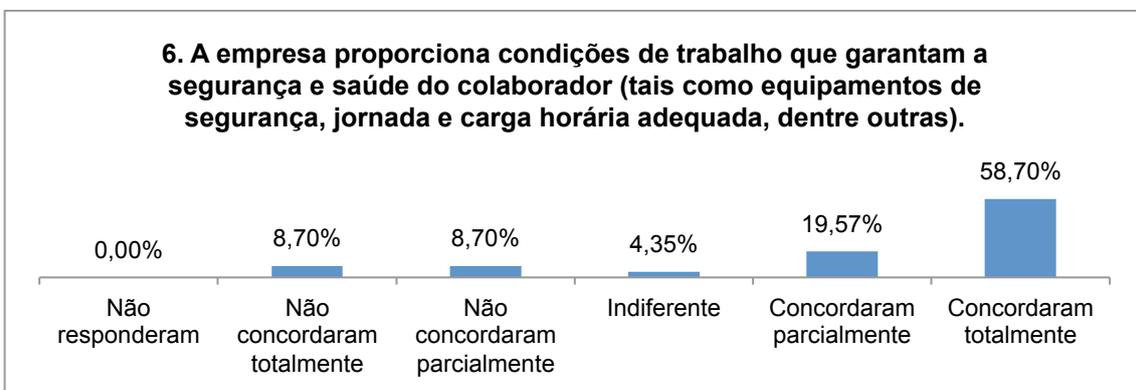
Neste ponto, houve um índice de concordância maior, pois 39,13% da amostra concordaram totalmente e 28,26% concordaram parcialmente. Sobre a discordância, 4,35% não concordaram parcialmente e 10,87% não concordaram totalmente. Além disso, 15,22% ainda demonstraram indiferença sobre esse aspecto e 2,17% não responderam. Isto aponta que as medidas de saúde e segurança, na organização, são vistas pela maioria como adequadas.

Na questão cinco, verificou-se se a empresa proporciona acesso a informações sobre as atividades que as PCD's não podem desempenhar por ser prejudicial a segurança delas.



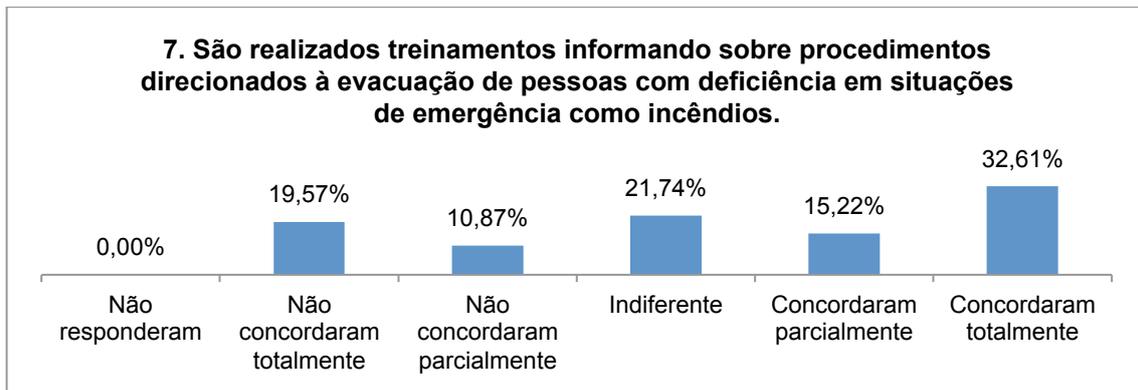
Sobre este aspecto, houve um alto índice de concordância visto que 43,48% concordaram totalmente e 17,39% concordaram parcialmente. Dos participantes que discordaram, 8,7% não concordaram parcialmente e 19,57% não concordaram totalmente. Contudo, 10,87% ainda foram indiferentes a este ponto. Mais uma vez, pode-se notar que a maioria das PCD's reconhece que as medidas de saúde e segurança foram adaptadas para suas realidades.

A questão seis verificou se a empresa proporciona condições de trabalho que garantam a segurança e saúde do colaborador - tais como equipamentos de segurança, jornada e carga horária adequada, dentre outras.



Nesta questão, houve um alto índice de concordância, pois a maior parte da amostra, 58,7%, afirmou que concordam totalmente com este aspecto. Além disso, 19,57% concordaram parcialmente. Apenas 4,35% foram indiferentes e sobre a discordância, 8,7% não concordaram parcialmente e, também, 8,7% não concordaram totalmente com essa afirmativa. Esta questão confirma os dados que já foram levantados nas questões quatro e cinco, de que as medidas de saúde e segurança para as PCD's estão em progresso no que diz respeito à inclusão social.

A última questão que aferiu sobre as práticas que visem a adaptação da empresa foi a questão sete, que examinava se são realizados treinamentos informando sobre procedimentos direcionados à evacuação de pessoas com deficiência em situações de emergência como incêndios.



Nesta afirmativa, ainda nota-se que a maior parte da amostra concorda que exista, pois 32,61% concordaram totalmente e 15,22% concordaram parcialmente. Dos que discordaram, 10,87% não concordaram parcialmente e 19,57% não concordaram totalmente. E 21,74% ainda demonstraram indiferença sobre este ponto.

Sobre as adaptações de saúde e segurança, nota-se que as PCD's identificam que a empresa está engajada em proporcionar um ambiente mais adequado a elas, especialmente no resultado apresentado na questão que verifica se a empresa proporciona condições de trabalho que garantam a saúde e segurança deles, a qual obteve resultados expressivos quando soma-se os índices de respondentes que concordam seja totalmente ou parcialmente. A importância em garantir um ambiente seguro e acessível às PCD's vai ao encontro do que Gil (2002) afirma de que os obstáculos decorrentes da falta de acessibilidade no trabalho é um dos grandes obstáculos que a PCD precisa enfrentar para obter um desempenho produtivo e de que as condições de trabalho podem tanto evidenciar a deficiência quando neutralizá-la.

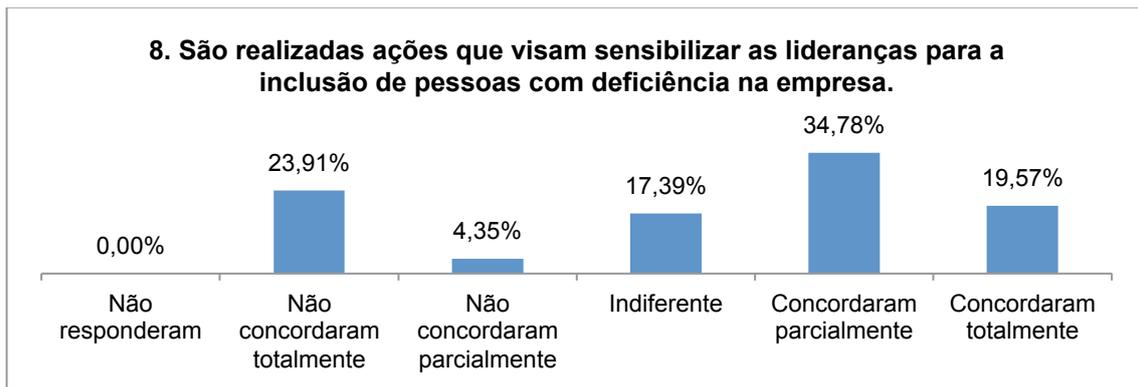
Sobre o aspecto de treinamentos de PCD's a respeito de orientações de evacuação em situações de emergência, observa-se que, apesar de haver um maior índice de concordância do que discordância, o índice é o menor comparado aos demais de saúde e segurança. Este resultado vai ao encontro do que Carvalho-

Freitas (2009), autora citada no referencial teórico, expôs sobre uma pesquisa realizada em uma empresa que praticava ações de inclusão social, onde os próprios gestores da organização discordaram que existia a inclusão de procedimentos exclusivos para a evacuação de PCD's nos treinamentos de Brigadas de Incêndio da empresa.

5.3 A percepção sobre o acolhimento da equipe e liderança

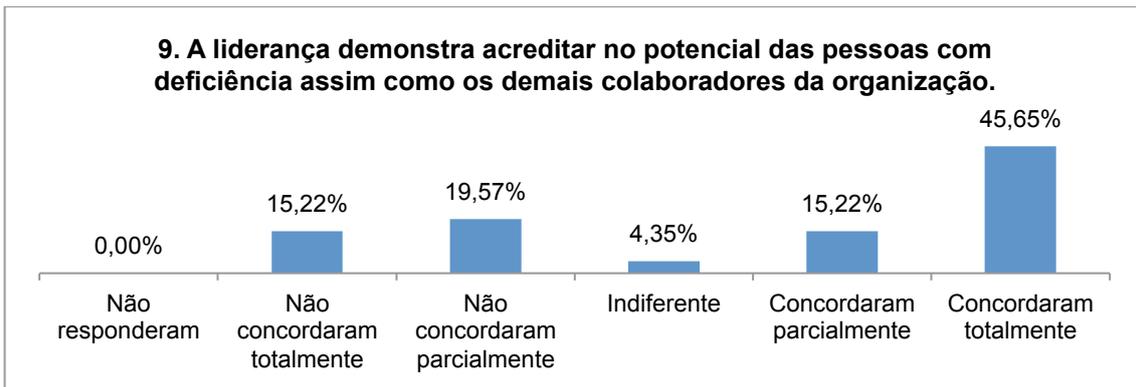
Outra contingência analisada na pesquisa é a percepção que as PCD's possuem sobre o acolhimento da equipe e liderança com elas.

A primeira pergunta a respeito desta condição é a questão oito, que verificou se são realizadas ações que visem sensibilizar as lideranças para a inclusão de pessoas com deficiência na empresa.



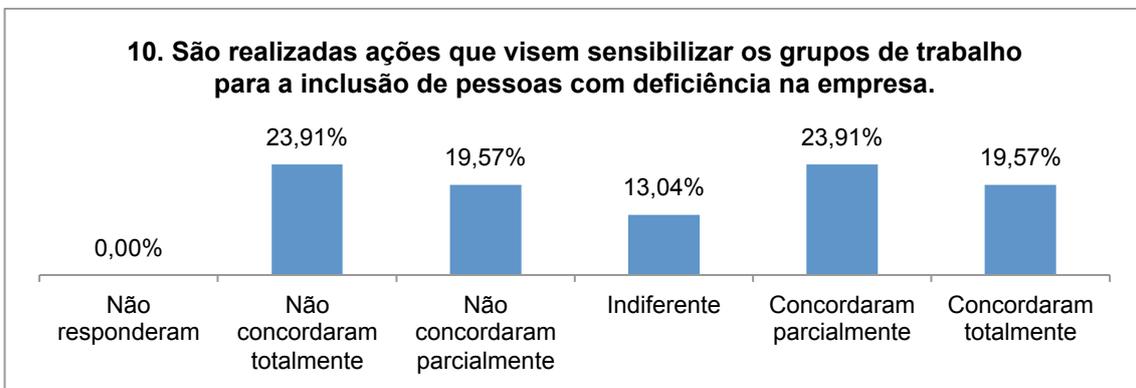
Sobre isto, a maioria da amostra demonstrou que reconhece, de alguma forma, que há a realização de práticas de sensibilização da liderança, pois 19,57% concordaram totalmente e 34,78% concordaram parcialmente. Em contrapartida, 4,35% não concordaram parcialmente e 23,91% não concordaram totalmente. E 17,39% foram indiferentes a esta questão.

A questão nove averiguou se a liderança demonstra acreditar no potencial das pessoas com deficiência assim como os demais colaboradores da organização.



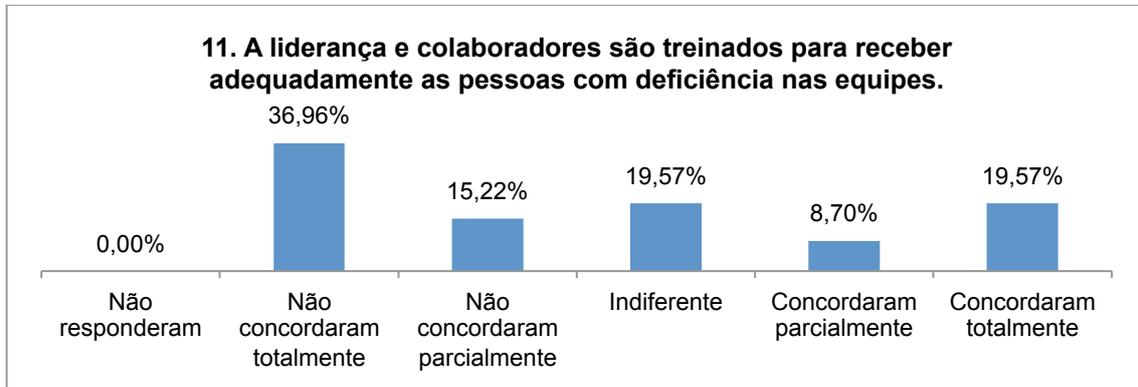
Neste critério, o índice de concordância total foi alto, sendo que 45,65% concordaram totalmente com a afirmativa. Além disso, 15,22% também concordaram, mesmo que parcialmente. Da parcela que discordou, 19,57% não concordaram parcialmente e 15,22% não concordaram totalmente. E 4,35% foram indiferentes.

Na décima questão, foi examinado se são realizadas ações que visem sensibilizar os grupos de trabalho para a inclusão de pessoas com deficiência na empresa.



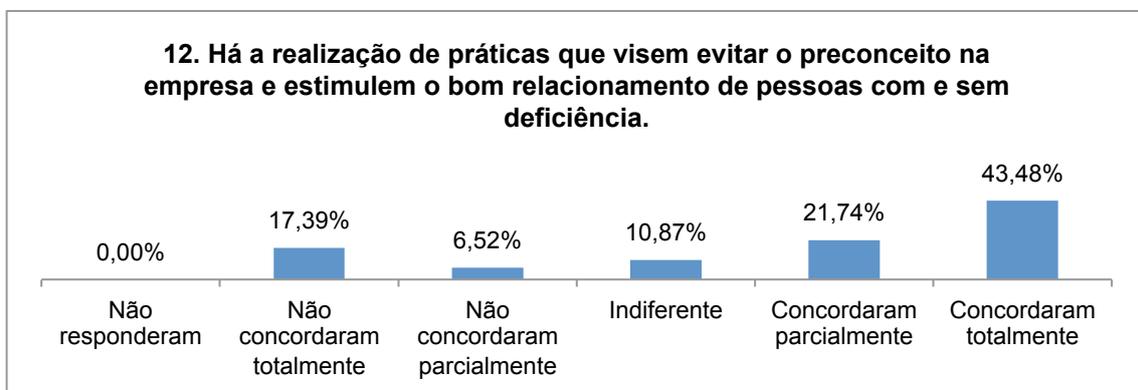
Sobre a concordância, 19,57% concordaram totalmente, 23,91% concordaram parcialmente. Da parte que discordou, 19,57% discordaram parcialmente e 23,91% discordaram totalmente. E 13,04% responderam ser indiferentes a esta afirmativa. Esta questão mostra resultados similares entre as respostas, contudo, há uma maior discordância que concordância, visto que é maior o índice de pessoas que discordaram totalmente que concordaram totalmente.

A questão 11 mostra a percepção das PCD's se a liderança e colaboradores são treinados para receber adequadamente as pessoas com deficiência nas equipes.



Sobre isto, 19,57% responderam que concordam totalmente e 8,7% responderam que concordam parcialmente. A maior parte demonstrou que discorda, sendo que 15,22% responderam que discordam parcialmente e 36,96% responderam que discordam totalmente. Além disso, 19,57% foram indiferentes a esta questão.

Ainda sobre a percepção que as PCD's possuem sobre o acolhimento da liderança e equipe, a questão 12 aponta se há a realização de práticas que visem evitar o preconceito na empresa e estimulem o bom relacionamento de pessoas com e sem deficiência.



Nesta questão, a grande maioria, de alguma forma, concordou com a afirmativa, sendo que 43,48% concordaram totalmente e 21,74% concordaram

parcialmente. Dos que discordaram, 6,52% responderam que discordam parcialmente e 17,39% afirmaram que discordam totalmente. E 10,87% foram indiferentes a isto.

Sobre a existência de ações que visem a sensibilização da liderança na inclusão social na organização, houve um maior nível de concordância como um todo, mas os dados mostram que, apesar de a maioria das pessoas terem reconhecido que concordam, seja totalmente ou parcialmente, que há a sensibilização da liderança, uma parcela significativa da amostra revelou que não concorda totalmente com este aspecto; e esta parcela supera o valor de pessoas que concordam totalmente. O fato de as PCD's não notarem que há ações específicas de sensibilização da liderança sobre a inclusão social está de acordo com o exposto por Campos, Vasconcellos e Kruglianskas (2013), já citados no embasamento teórico desta pesquisa, a respeito de uma pesquisa sobre uma empresa que já realiza inclusão social e cujas ações de sensibilização da liderança e equipe não acontecem por meio de palestras e treinamentos específicos, mas sim, diariamente, no próprio ambiente corporativo, ao longo da ocorrência dos hábitos do trabalho.

Contudo, o presente estudo mostra que uma parte significativa de PCD's identifica que a liderança acredita no potencial das PCD's igualmente ao que acredita das pessoas sem deficiência, visto que o resultado de concordância total foi mais significativo que o restante das respostas. Os dados acima mostram a importância da liderança na inclusão social, que vai ao encontro do que Schwarz (2009), presente no referencial teórico desta pesquisa, afirma de que o líder não deverá ter preconceitos com as PCD's, mas sim, deverá considerar quais são as limitações e competências e talentos da PCD a fim de proporcionar que ela tenha acesso a atividades compatíveis com suas características, garantindo oportunidades e tratamento equânimes.

No que se refere às ações que visem sensibilizar os grupos de trabalho para a inclusão social, as respostas foram similares entre si, no entanto, há um maior índice de pessoas que não concordaram totalmente do que concordaram totalmente com este fator. Isso denota que a liderança pode estar mais consciente sobre o processo de inclusão, no entanto, precisa investir mais na sensibilização de sua equipe. Como já citado no referencial teórico, Campos, Vasconcellos e Kruglianskas

(2013) ressaltam que os colegas de trabalho precisam estar atentos às deficiências dos colaboradores a fim de que as limitações sejam superadas e haja bem-estar entre a equipe.

E, apesar das PCD's reconhecerem, na maioria, o apoio da liderança, a pesquisa mostra que o maior grupo de respostas foi de PCD's que não percebem que a liderança e a equipe são treinadas para recebê-las adequadamente no ambiente de trabalho. Sobre este aspecto, Abreu e Marques (2007) apontam que para que haja um processo de integração e ambientação eficaz é imprescindível que ocorra a participação de todos os colaboradores da equipe e que exista a ciência sobre as questões gerais que envolvem as deficiências e como lidar com a diversidade como um todo; e, uma vez realizado este preparo, o ambiente torna-se mais agradável e produtivo.

Entretanto, é importante ressaltar que, por mais que o acolhimento não seja visto como algo com impacto positivo, o presente estudo mostra que a maior parte dos respondentes afirmou que a empresa realiza práticas que visam evitar e minimizar o preconceito com as PCD's e melhorar o relacionamento entre todos da equipe. A preocupação com a minimização e extinção de qualquer tipo de ação de preconceito e discriminação vai de acordo com um dos dez princípios do Pacto Global, que é o que tem como objetivo eliminar a discriminação no emprego (PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA, 2013c).

Mostra-se relevante para a presente empresa avaliada o resultado desta questão sobre o preconceito, pois é confirmado por Gil (2002) que uma empresa que se livra de preconceitos e torna-se uma boa empresa para PCD's trabalharem é uma boa empresa para qualquer pessoa trabalhar.

5.4 A percepção sobre as oportunidades de carreira

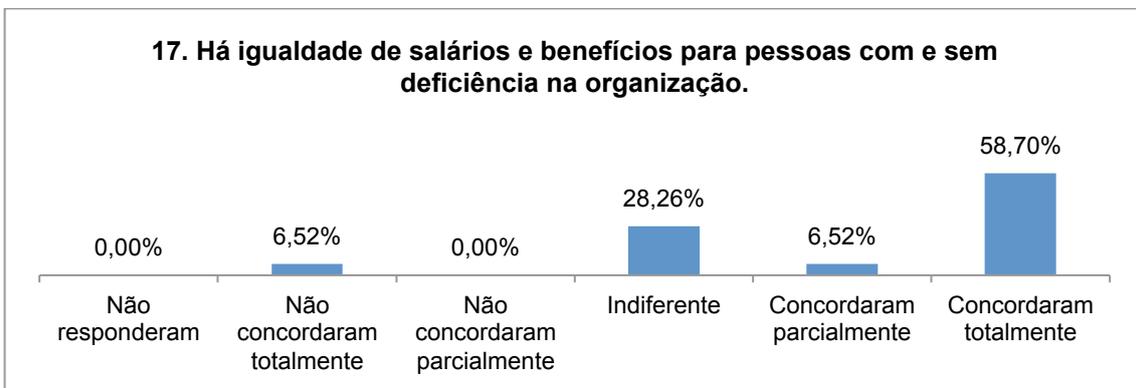
Três questões mostram a visão que as PCD's da organização possuem sobre as oportunidades de carreira destinadas a elas.

A questão 16 avalia se as pessoas com deficiência possuem as mesmas oportunidades de crescimento profissional e desenvolvimento de carreira que as pessoas que não tem deficiência na organização.



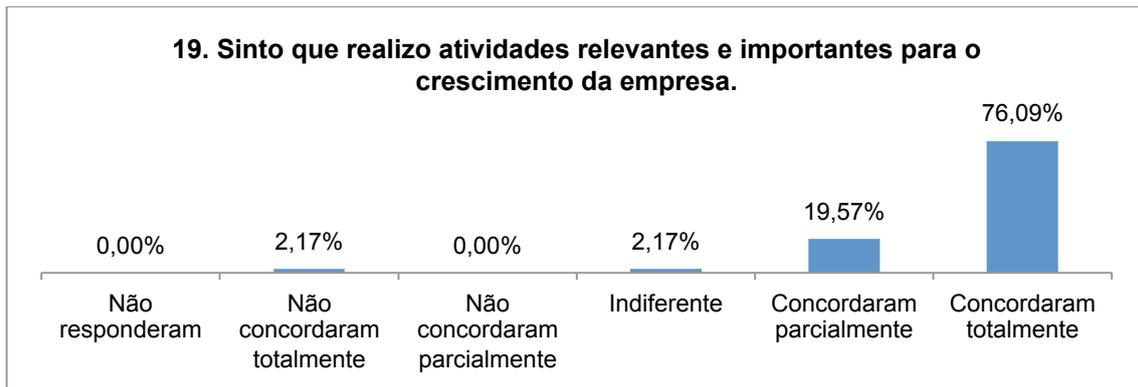
Sobre isto, 30,43% da amostra concordaram totalmente com a afirmativa e 17,39% concordaram parcialmente. Dos que discordaram, 15,22% discordaram parcialmente e, também, 15,22% discordaram totalmente. E 21,74% responderam que são indiferentes a este critério avaliado.

A questão 17 verifica se há igualdade de salários e benefícios para pessoas com e sem deficiência na organização.



A maioria, 58,7%, respondeu que concordam totalmente com essa questão. Além disso, 6,52% concordaram parcialmente. E apenas 6,52% discordaram totalmente sobre esta afirmativa. E 28,26% responderam que são indiferentes.

E a questão 19 examina se as PCD's sentem que realizam atividades relevantes e importantes para o crescimento da empresa.



Sobre este assunto, houve um alto índice de respostas com concordância, pois 76,09% da amostra respondeu que concordam totalmente com a afirmação. E, ainda, 19,57% afirmaram que concordam parcialmente. E apenas 2,17% não concordaram totalmente com o que a questão menciona e 2,17% responderam que são indiferentes ao descrito na questão.

Sobre o questionamento se as pessoas com e sem deficiência possuem as mesmas oportunidades de crescimento e desenvolvimento de carreira, a pesquisa mostra que o maior índice de respostas foi de pessoas que afirmaram que percebem, de alguma forma, que há igualdade neste aspecto. Contudo, deve-se atentar que 30,43% da amostra revela que não concordam, seja totalmente ou parcialmente, com essa igualdade de oportunidades. O que vai de acordo com pesquisa realizada por Carvalho-Freitas (2009), que identificou que, apesar de a média geral da amostra manifestar satisfação com as oportunidades de crescimento na empresa, 35% mostraram-se insatisfeitos.

E sobre a igualdade de salários e benefícios entre colaboradores com e sem deficiência, a pesquisa aponta que a maioria afirmou que percebe totalmente que há condições equânimes para todos os colaboradores. Houve apenas uma pequena parcela que discordou desta afirmativa. Um aspecto relevante sobre estas duas questões é que, em ambas, houve um índice significativo de pessoas que foram indiferentes, isto pode ter ocorrido pelo fato de os colaboradores não terem acesso livre a informações de salários e carreira de outros colaboradores, ou seja, algumas pessoas podem não ter sentido segurança em responder com afinco este questionamento.

O resultado alcançado nesta pesquisa sobre a igualdade de salários e benefícios entre pessoas com e sem deficiência vai ao encontro do que Schwarz

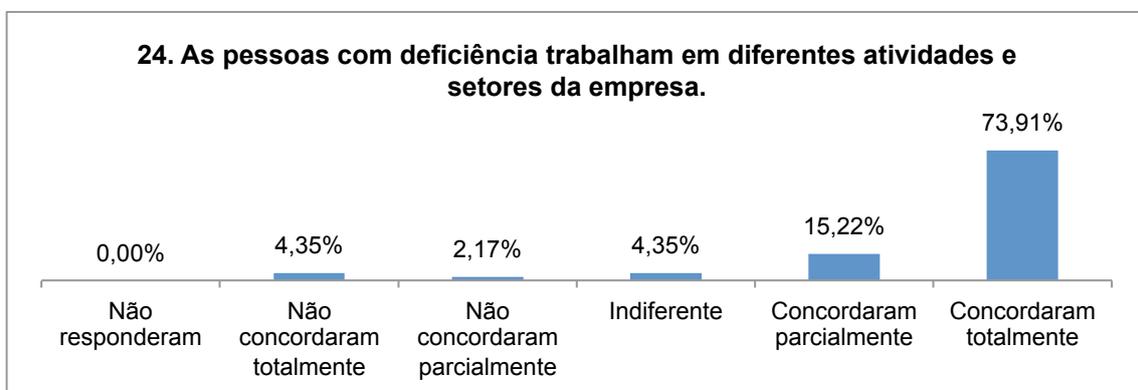
(2009) afirma de que os salários e benefícios concedidos às PCD's devem ser iguais ao que é concedido aos demais colaboradores e que não pode haver nenhum tipo de diferenciação neste trâmite.

É um resultado impactante nesta pesquisa foi o da questão número 19 que verificou se as PCD's sentem que realizam atividades importantes para o crescimento da empresa. O índice de pessoas que concordaram totalmente é alto e, além disso, poucas pessoas afirmaram que discordam deste fato. Ao somar o índice de pessoas que concordaram totalmente ou parcialmente, temos um total de 95,65%, que é um resultado ressaltado. Isso mostra o quanto as PCD's sentem que o seu trabalho é relevante para a empresa. Estes dados levantados vão de acordo com o que foi exposto por Carvalho-Freitas, Marques e Almeida (2009) que, no geral, as PCD's permanecem nas empresas em que trabalham não porque acreditam ser difícil conseguir outros trabalhos, mas sim porque se sentem pertencentes à empresa e porque desejam.

5.5 A efetividade da inclusão social na organização

Além de todas as questões mencionadas e apontadas no questionário como um todo, quatro questões avaliam aspectos gerais da inclusão social e que é relevante mostrar neste tópico, pois verifica se há a inclusão social ou não na organização.

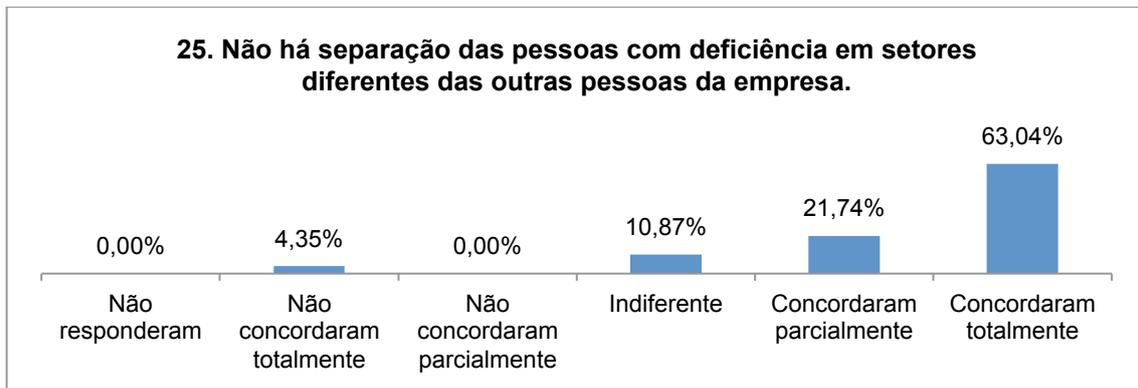
Para isso, a questão 24 indaga se as pessoas com deficiência trabalham em diferentes atividades e setores da empresa.



Neste quesito, 73,91% responderam que concordam totalmente com isto e 15,22% responderam que concordam parcialmente. Somente 2,17% responderam

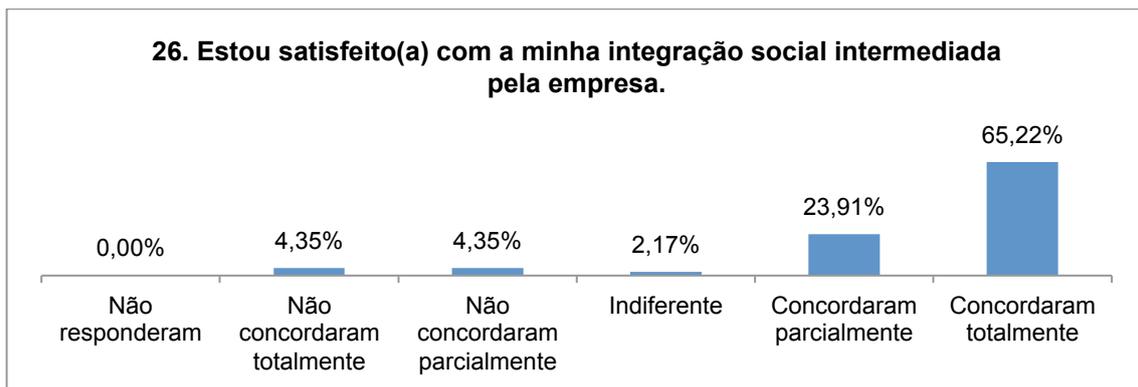
que não concordam parcialmente e 4,35% responderam que não concordam totalmente. E 4,35% revelaram que são indiferentes a este aspecto.

A questão 25 averigua se não há separação das pessoas com deficiência em setores diferentes das outras pessoas da empresa.



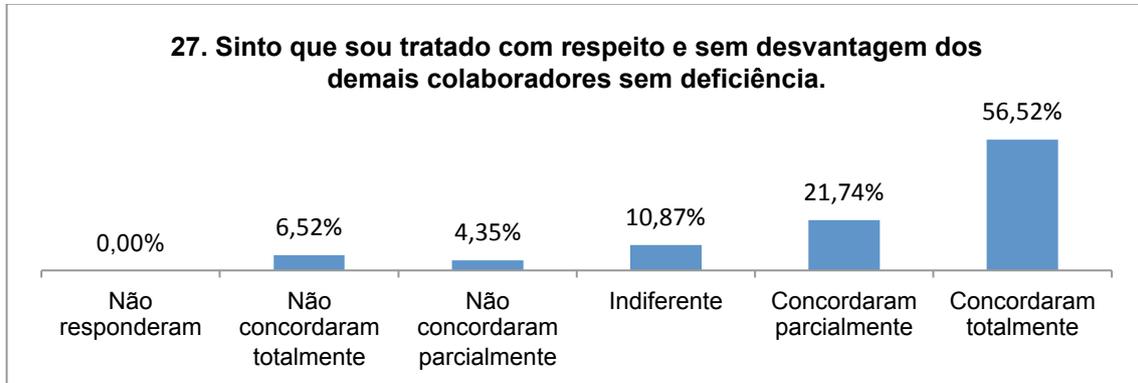
A maioria da amostra, 63,04%, concordou totalmente que não separação entre os colaboradores e 21,74% responderam que concordam parcialmente. E 4,35% não concordaram totalmente e 10,87% foram indiferentes a esta questão.

Na questão 26 é possível avaliar se as PCD's se sentem satisfeitas com a integração social delas intermediada pela empresa.



Sobre este assunto, 65,22% responderam que concordam totalmente e 23,91% responderam que concordam parcialmente. Dos colaboradores que avaliaram, apenas 4,35% discordaram parcialmente e, também, 4,35% discordaram totalmente. E, ainda, 2,17% responderam que são indiferentes.

A questão 27 mostra se as PCD's sentem que são tratadas com respeito e sem desvantagem dos demais colaboradores sem deficiência.



A maior parte da amostra, 56,52%, respondeu que concordam totalmente com a afirmativa e 21,74% responderam que concordam parcialmente. E somente 4,35% dos colaboradores responderam que discordam parcialmente e 6,52% responderam que discordam totalmente. E ainda houve os que responderam que são indiferentes, representando 10,87% da amostra.

Sobre este âmbito, pode-se perceber que a grande maioria da amostra, 89,13%, concorda, seja que totalmente ou parcialmente que as pessoas com deficiência podem trabalhar em qualquer setor da organização, o que vai de acordo com o que Abreu e Marques (2007) afirmam sobre a importância de destacar que as pessoas com deficiência podem realizar praticamente qualquer tipo de atividade profissional.

Além disso, a maioria da amostra apontou que concorda totalmente que não há separação de setores e atividades entre pessoas com e sem deficiência. O que corresponde ao que foi citado por Abreu e Marques (2007) de que não pode haver postos de trabalhos exclusivos para as PCD's e elas não podem ser impedidas de ir para outras áreas e setores, pois isto contrariaria o que é colocado no Decreto no. 3.956 de 2002, que coloca que não poderá ocorrer discriminação por conta da deficiência.

Outro aspecto importante de citar é que a maioria dos respondentes afirmou que está satisfeita com a integração social realizada pela empresa e sente que é tratada com respeito e sem desvantagem comparada aos colaboradores sem deficiência. O que vai ao encontro ao que já foi citado nesta pesquisa sobre as

considerações apontadas na Rio +20 de que as empresas passaram a ser vistas como agentes na promoção de ações inovadoras de inclusão social (PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA, 2013d).

Estes resultados denotam que a empresa está engajada em incluir e não apenas inserir e contratar profissionais com deficiência. Os resultados vão de acordo com o que aponta Shwarz (2009) que o paradigma de inclusão social é baseado na promoção de oportunidades igualitárias, sem acreditar que isso é um ato de caridade, mas sim ação de responsabilidade social.

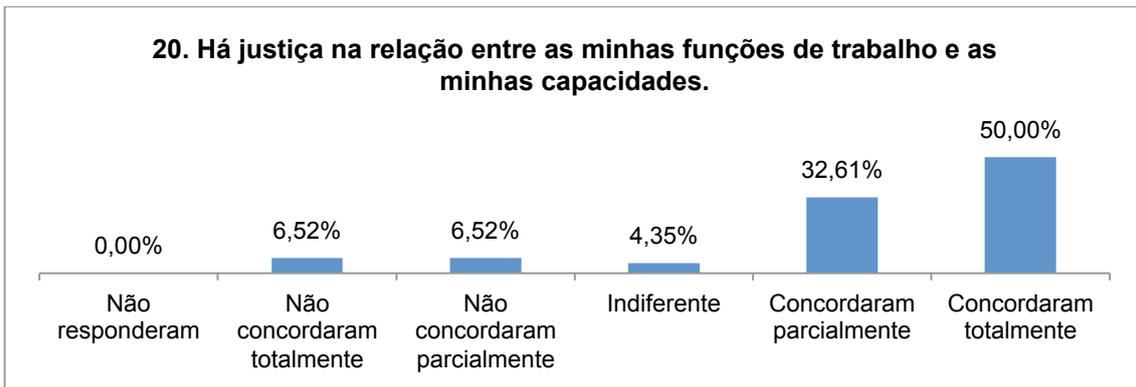
Os índices colhidos na presente pesquisa vão ao encontro do que Gil (2002) apresenta de que aprimorar a diversidade é assegurar a promoção de igualdade de oportunidades para que todas as pessoas possam desenvolver suas potencialidades e, para isso, é necessário garantir que as PCD's possam interagir com os demais colaboradores da empresa. Gil (2002) aponta, ainda, que não adianta apenas contratar PCD's, é importante oferecer a elas condições de desenvolvimento e interação.

Portanto, nota-se que a empresa deste estudo de caso promove ações de compromisso com a realização da inclusão social no seu ambiente de trabalho.

5.6 A contratação de pessoas com deficiência como indicador de responsabilidade social

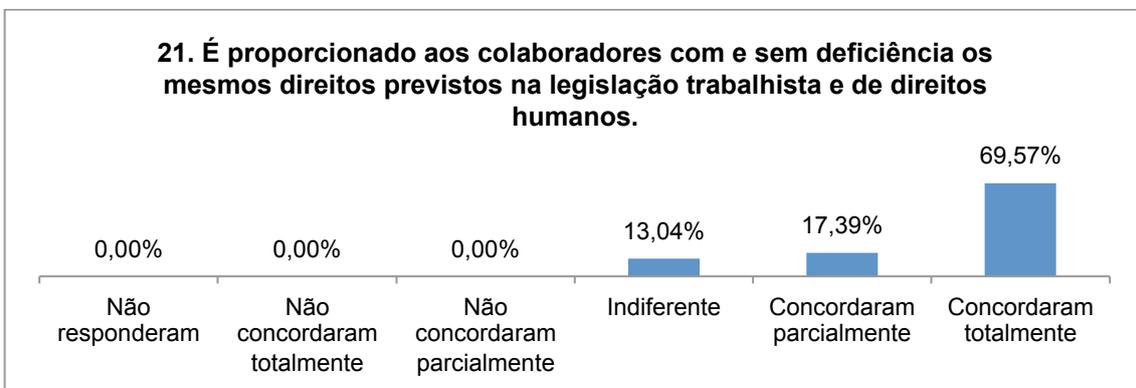
Algumas questões mostram, além da pesquisa como um todo, aspectos relevantes para determinar se a prática de contratação de pessoas com deficiência na organização pode ser considerada um indicador de responsabilidade social ou apenas trata-se de ação que visa o cumprimento da legislação.

Na questão 20, verifica-se se há justiça na relação entre as funções de trabalho das PCD's e suas próprias capacidades.



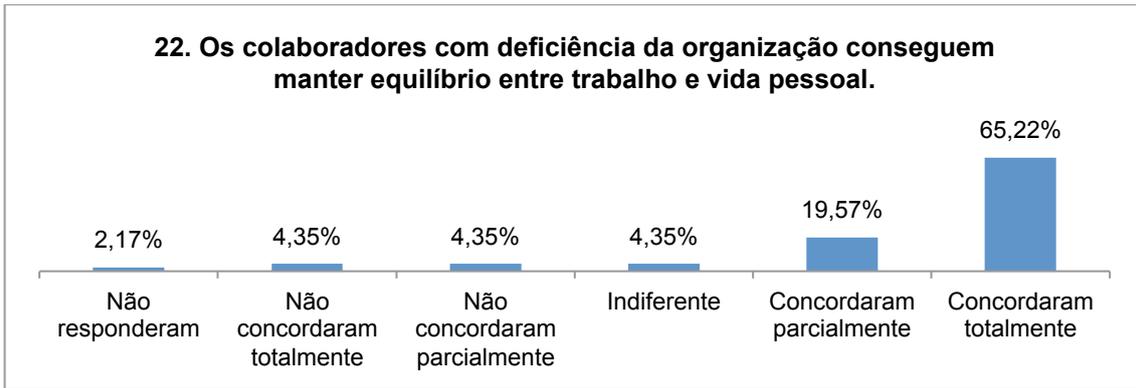
Diante do questionado, 50% da amostra responderam que concordam totalmente e 32,61% responderam que concordam parcialmente. E, exclusivamente 6,52% discordaram parcialmente e, também, 6,52% discordaram totalmente. Parte da amostra, 4,35%, respondeu que são indiferentes a este aspecto.

A questão 21 averigua se é proporcionado aos colaboradores com e sem deficiência os mesmos direitos previstos na legislação trabalhista e de direitos humanos.



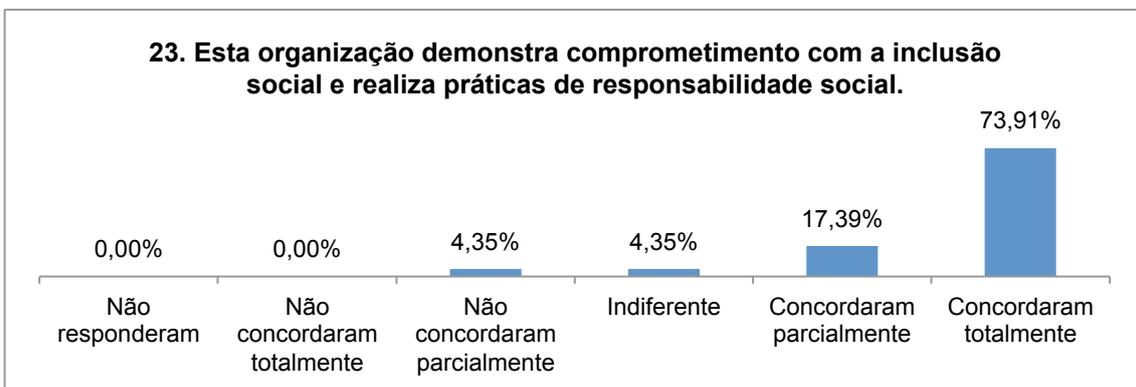
Nesta questão, só houve respostas de concordância ou indiferença, visto que 69,57% responderam que concordam totalmente, 17,39% responderam que concordam parcialmente e 13,04% afirmaram que são indiferentes. E nenhum colaborador respondeu que discorda.

A questão 22 investiga se os colaboradores com deficiência da organização conseguem manter equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.



Nesta questão, 65,22% responderam que concordam totalmente e 19,57% responderam que concordam parcialmente. Sobre os índices de discordância, 4,35% responderam que não concordam parcialmente e, também, 4,35% responderam que não concordam totalmente. Dos respondentes, ainda tivemos 4,35% que responderam serem indiferentes a esta questão e 2,17% que não responderam nenhuma alternativa.

Na questão 23, investiga-se se, de acordo com a percepção das PCD's, a organização demonstra comprometimento com a inclusão social e realiza práticas de responsabilidade social.



Os resultados mostram alto índice de concordância, visto que 73,91% da amostra afirmaram que concordam totalmente e 17,39% responderam que concordam parcialmente. Apenas 4,35% responderam que não concordam parcialmente e nenhum colaborador respondeu que não concorda totalmente. E tivemos um baixo índice, de 4,35%, que foram indiferentes a esta questão.

No que diz respeito à percepção sobre a justiça entre as funções de trabalho e suas capacidades, nota-se que a grande maioria, que corresponde a 82,61%, concorda que há justiça, seja totalmente ou parcialmente, e metade da amostra concorda totalmente. Conforme exposto por Amaral (1992), é necessário que as PCD`s possam desempenhar atividades que estejam de acordo com suas características e limitações e que as atividades não estejam nem acima e nem abaixo de suas possibilidades. Sobre este assunto, Araújo (2007) aponta que muitas empresas não realizam a inclusão e as PCD`s tendem a se sentir marginalizadas e alocadas em funções e trabalhos incompatíveis com suas limitações e deficiências. Entretanto, no caso da empresa analisada, no presente estudo, as PCD`s em sua grande maioria concordam, seja parcialmente ou totalmente, que há justiça entre o que realizam e suas capacidades.

Outro resultado significativo sobre responsabilidade social é que as PCD`s concordaram na sua grande maioria, que é 86,96%, totalmente ou parcialmente, que há igualdade de direitos previstos na legislação trabalhista e direitos humanos. Outro ponto relevante é que desses 86,96%, a maior parcela, que corresponde a 69,57%, concordou totalmente. E, além disso, nenhum colaborador discordou que há a igualdade de direitos. O que vai ao encontro do que é exposto por Custódio e Moya (2007) sobre o que é proposto pelo indicador de responsabilidade social sobre a valorização da diversidade social indicado pelo Instituto Ethos, onde o primeiro estágio aponta justamente sobre a importância e o dever que a empresa tem em seguir com rigor a legislação e colocar-se contra discriminações de concessões de direitos, dentre outras.

Outro resultado relevante é que a maior parte da amostra respondeu que as PCD`s da organização conseguem manter equilíbrio entre vida pessoal e trabalho. Conforme mencionado por Carvalho-Freitas, Marques e Almeida (2009), é importante manter o acesso a fatores de qualidade de vida como equilíbrio do trabalho e vida pessoal para que haja um maior desejo das PCD`s em permanecer na empresa.

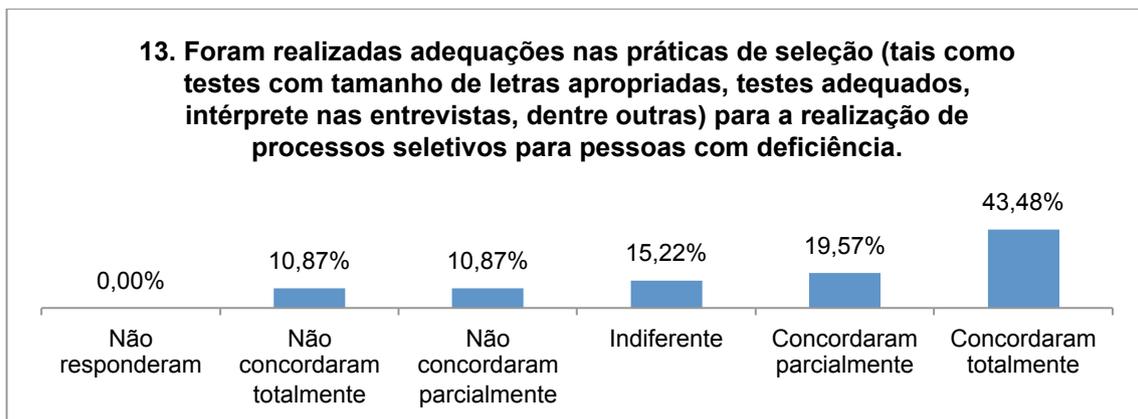
E o fator mais impactante deste tópico é que a grande maioria das PCD`s respondeu que percebe que a organização demonstra comprometimento com a inclusão social e pratica responsabilidade social, sendo que a maior parte, que é 73,91%, concordou totalmente com isto e, adicionando os que concordaram

parcialmente, temos uma amostra de 91,3%. Além disso, nenhum colaborador discordou totalmente e apenas uma parcela pequena discordou parcialmente. Ou seja, este é uma percepção que aponta que há a preocupação da empresa em realizar ações de responsabilidade social em sua instituição. Conforme apontado por Gil (2002), em um cenário marcado por desigualdades e diferenças, faz-se necessário que as empresas vivam em um contexto social mais inclusivo, o que beneficiará as necessidades dos segmentos sociais e ainda proporcionará à empresa o desenvolvimento sustentável.

5.7 A importância da Gestão de Pessoas no processo de inclusão social e satisfação das pessoas com deficiência na organização

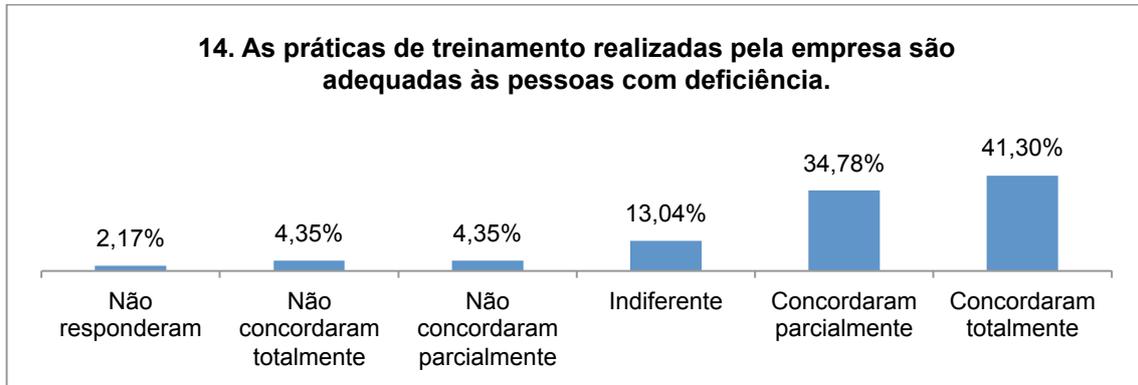
Quatro questões denotam a percepção e visão que as PCD's possuem sobre as práticas de Gestão de Pessoas na empresa avaliada e qual é a importância desta área no processo de inclusão social como um todo.

A primeira questão que demonstra isso é a questão 13, que investiga se foram realizadas adequações nas práticas de seleção - tais como testes com tamanho de letras apropriadas, testes adequados, intérprete nas entrevistas, dentre outras - para a realização de processos seletivos para pessoas com deficiência.



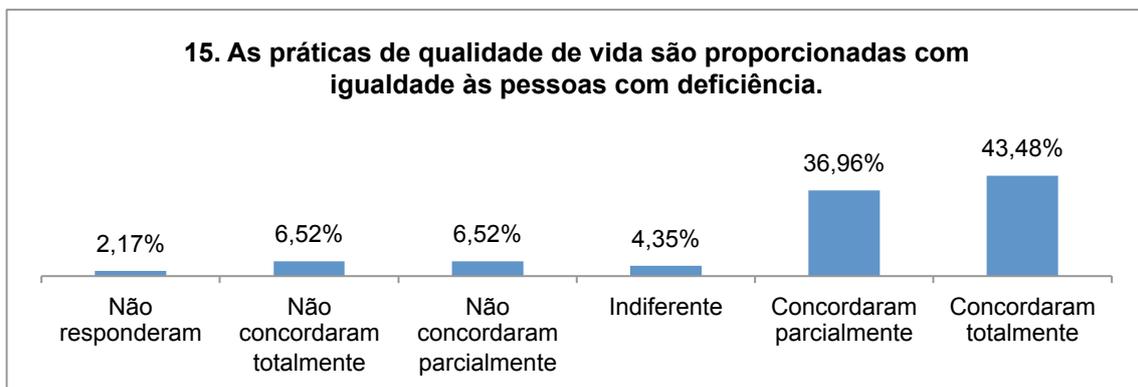
Sobre este aspecto, 43,48% afirmaram que concordam totalmente e 19,57% responderam que concordam parcialmente. Das PCD's que discordaram, 10,87% afirmaram que não concordam parcialmente e 10,87% que não concordam totalmente. E 15,22% mostraram-se indiferentes a este ponto.

A questão 14 averigua se as práticas de treinamento realizadas pela empresa são adequadas às pessoas com deficiência.



A maioria respondeu que concordam de alguma forma, pois 41,3% responderam que concordam totalmente e 34,78% que concordam parcialmente. Poucos colaboradores discordam, sendo que 4,35% afirmaram que não concordam parcialmente e, também, 4,35% que não concordam totalmente. Ainda houve 13,04% que mostraram-se indiferentes e 2,17% que não responderam esta questão.

Na questão 15, é investigado se as práticas de qualidade de vida são proporcionadas com igualdade às pessoas com deficiência.



Sobre esta afirmativa, 43,48% responderam que concordam totalmente e 36,96% que concordam parcialmente. Poucos colaboradores discordaram, sendo que 6,52% colocaram que não concordam parcialmente e, também, 6,52% que não concordam totalmente. Poucos revelaram que são indiferentes a esta questão – uma amostra de 4,35% - e 2,17% não responderam.

A questão 18 verifica se há a realização de práticas que visam o desenvolvimento de competências e talentos com as pessoas com deficiência na organização.



Sobre este tema, 17,39% responderam que concordam totalmente e 26,09% que concordam parcialmente. E 8,7% colocaram que não concordam parcialmente e 13,04% que não concordam totalmente. Nesta questão, houve um relevante índice de pessoas que revelaram ser indiferentes, um total de 34,78%.

Com estes resultados, nota-se que a empresa já apresenta práticas que visam a adaptação dos processos de recrutamento e seleção, visto que a maioria, um total de 63,03%, concordou totalmente ou parcialmente que há adaptações neste processo. Isto vai ao encontro do resultado obtido em pesquisa realizada por Carvalho-Freitas, Marques e Almeida (2009), onde a maior parte dos entrevistados concordou que durante os processos seletivos da empresa é assegurada a possibilidade de participação de todas as PCD's interessadas.

Na questão que avaliou se as práticas de acesso ao treinamento foram adaptadas para as PCD's, nota-se que o maior índice de respostas é de pessoas que concordaram totalmente que há a adaptação e, se somarmos as pessoas que concordaram totalmente com parcialmente, temos um alto índice de concordância, que representa 76,09% da amostra total. Isso compartilha da reflexão proposta por Abreu e Marques (2007), de que é primordial que a empresa proporcione aos profissionais com deficiência condições e recursos para que participem dos treinamentos de forma apropriada.

Sobre as práticas de qualidade de vida, a maioria das PCD's, que representa um valor de 80,43%, responderam que concordam, seja totalmente ou parcialmente,

que há igualdade na realização das ações; e poucos discordaram que há. O que mostra semelhança com o resultado obtido em pesquisa realizada por Carvalho-Freitas (2007), autora já mencionada no referencial teórico do presente estudo, que constatou que, no geral, as pessoas com deficiência estavam satisfeitas com os aspectos de qualidade de vida levantados.

Sobre as práticas que visem o desenvolvimento de competências e talentos de PCD's na organização, nota-se que o maior grupo de respostas foi de pessoas que se mostraram indiferentes a este assunto, pois não notaram as mudanças. O segundo e terceiro maior grupo foram de pessoas que concordaram parcialmente e totalmente, respectivamente. Isto mostra que esta prática de Gestão de Pessoas ainda não é muito notada pelas PCD's e que, apesar de não haverem altos índices de discordância, há um índice significativo de pessoas que não notam avanços nestes processos. Esta é uma oportunidade de melhoria nas práticas de Gestão de Pessoas para a inclusão social nesta organização.

Sobre este aspecto de desenvolvimento de talentos, Abreu e Marques (2007) apontam que, na inclusão social, as cobranças de desempenho devem ser as mesmas entre PCD's e pessoas sem deficiência, desde que sejam passadas às PCD's oportunidades de treinamento adequados a fim de desenvolver as competências necessárias ao cumprimento de suas atividades. Dessa forma, este profissional poderá ter acesso a promoções e reajustes salariais como qualquer colaborador da organização. E para Schwarz (2009), cabe à área de Gestão de Pessoas focar nas competências e nos talentos durante as práticas de gestão e fazer um acompanhamento dos colaboradores a fim de garantir a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento profissional das PCD's

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi mostrada, no presente estudo, a importância de levantarmos discussões que abordem o tema de responsabilidade social corporativa. Em vista disso, a presente pesquisa permitiu investigar e analisar a realidade que vivem as PCD's de uma organização de Brasília. Para tanto, foi utilizada a abordagem de estudo de caso, com a aplicação de questionário na amostra analisada – para levantar dados - e embasamento na literatura a fim de verificar como os principais construtos da temática são abordados no contexto acadêmico.

O objetivo geral da pesquisa foi investigar qual é a visão que os colaboradores com deficiência de uma organização privada de Brasília possuem a respeito do processo de inclusão social praticado pela empresa; e qual é o papel da área de Gestão de Pessoas neste processo.

O primeiro objetivo específico visou pesquisar qual é a percepção das PCD's da organização sobre a adaptação da empresa, acolhimento da equipe e liderança e oportunidades de carreira no processo de inclusão social. Sobre a percepção das PCD's com relação adaptação da empresa, verificou-se que no âmbito de adaptações nas instalações de trabalho uma parte relevante da amostra revelou que é indiferente a estas mudanças, que pode indicar que não há um notável reconhecimento sobre as mudanças neste ponto. Sobre as adaptações nos instrumentos de trabalho, houve um alto índice de pessoas que também são indiferentes às mudanças e a outra parte relevante demonstra que não concordam que há a adaptação neste ponto. Contudo, sobre as adaptações nas práticas de trabalho, obteve-se melhores resultados, que demonstram que a empresa já está engajada em flexibilizar as atividades a fim de que todos os colaboradores – com ou sem deficiência – possam executar qualquer tipo de função na empresa.

Sobre as adaptações no âmbito da saúde e segurança da PCD, notou-se que as PCD's percebem o empenho da empresa sobre este propósito. Apenas no ponto a respeito dos treinamentos que informam sobre os procedimentos direcionados à evacuação em situações de emergência que, apesar de termos a maioria em concordância que há as adequações, os índices não foram tão expressivos.

Em relação à percepção que as PCD's possuem sobre o acolhimento da equipe e liderança, notou-se que, no âmbito de ações que visam sensibilizar as

lideranças para a inclusão social, apesar da maioria das PCD's concordarem de alguma forma, seja totalmente ou parcialmente, que há ações com este objetivo, houve uma parcela significativa de PCD's que não concordam totalmente que, na empresa, há a existência de ações com este intuito.

Contudo, uma parcela significativa de PCD's concordou que a liderança acredita no potencial delas como profissionais. Entretanto, a maioria das PCD's avaliou que não há ações que visem sensibilizar os grupos de trabalho para a inclusão social. Ou seja, a liderança pode até demonstrar que acredita no potencial e competência dos colaboradores, contudo, as equipes de trabalho precisam ser melhores preparadas para lidar com as PCD's.

Outro ponto relevante da análise sobre o preparo de líderes e equipe, é o fato de que a maioria das PCD's revelou que discorda, seja totalmente ou parcialmente, que os líderes e colaboradores são preparados para receber adequadamente as PCD's com as suas diferenças. Este dado demonstra que as ações de ambientação do novo colaborador com deficiência precisam ser refinadas. Dessa forma, a pesquisa demonstrou que, há algumas oportunidades de melhoria relevantes neste quesito de preparo de colaboradores.

Contudo, um índice bastante otimista sobre a visão de líderes e equipes é que a maioria de PCD's nota que há a realização de práticas que tem como objetivo evitar o preconceito no ambiente de trabalho.

Sobre a percepção que os profissionais com deficiência da organização possuem sobre as oportunidades de carreira, notou-se que a maior parte da amostra identifica que as oportunidades são igualitárias. Ademais, uma parcela maior ainda de respondentes revelou que há a igualdade de concessão de salários e benefícios.

Um resultado notável foi que a grande maioria das PCD's percebe que realizam atividades importantes e relevantes para o crescimento da empresa.

Outro objetivo específico desta pesquisa foi averiguar a efetividade da inclusão social na organização deste estudo de caso e se há a prática de inclusão ou apenas a inserção de profissionais a fim de identificar se a contratação de pessoas com deficiência representa indicador de responsabilidade social. Sobre a efetividade da inclusão social na organização, os dados mostraram que a maior parte das PCD's percebe que há a possibilidade de as PCD's trabalharem em qualquer setor e função da empresa e que não há separação das PCD's em setores

específicos dos demais colaboradores. Além disso, a maior parte das PCD's revelou que está satisfeita com a integração social intermediada pela empresa e que sente que é tratada com respeito e sem desvantagem comparada aos demais colaboradores.

E para analisar se a contratação de PCD's na organização pode ser vista como prática de responsabilidade social, os dados apontaram informações otimistas e positivas, pois a grande maioria dos respondentes revelou que há justiça na relação entre as funções de trabalho e as capacidades dos colaboradores, assim como é proporcionado aos colaboradores com e sem deficiência os mesmos direitos previstos na lei.

Outro ponto relevante sobre este aspecto é que a grande maioria de PCD's notam que elas conseguem manter equilíbrio entre trabalho e vida pessoal e que a organização demonstra comprometimento com a inclusão social e realiza práticas de responsabilidade social. Dados bastante relevantes e impactantes que apontaram a efetividade da inclusão e responsabilidade social na organização. Os dados mostraram que não há apenas a contratação, mas sim há a inclusão de PCD's na empresa.

O último objetivo específico do presente estudo foi perceber a importância da Gestão de Pessoas no processo de inclusão e satisfação das pessoas com deficiência nesta organização. E sobre isto, os dados levantados mostraram a importância da área de Gestão de Pessoas nos processos de inclusão da empresa e quais são suas fortalezas neste aspecto e oportunidade de melhoria.

Sobre este âmbito, revelou-se que, com relação às práticas de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento e qualidade de vida, a maior parte das PCD's percebem que foram feitas adequações a fim de promover a inclusão social.

Contudo, uma oportunidade de melhoria identificada diz respeito aos dados que apontam que grande parte é indiferente quanto à realização de práticas que visam o desenvolvimento de competências e talentos de PCD's na organização. Apesar de não haver altos índices de pessoas que discordaram, o relevante percentual de indiferença denotou que esta é uma oportunidade de melhoria nos processos de Gestão de Pessoas para PCD's, nesta organização.

Sendo assim, todos os objetivos propostos foram alcançados por meio dos dados levantados nos instrumentos utilizados. E os resultados permitiram perceber

que existem importantes oportunidades de melhoria com relação às práticas de inclusão social executadas pela empresa, contudo, é notável a existência de ações que visam a inclusão no seu ambiente corporativo. Dessa forma, notou-se que a empresa está engajada com a inclusão social, preocupando-se não apenas em inserir, mas em incluir, a fim de ser uma empresa sustentável que se preocupa com responsabilidade social empresarial.

A principal limitação desta pesquisa referiu-se ao fato de que nem todos os participantes responderam todas as questões e isto acarretou em um menor índice de respostas e dados em algumas perguntas.

Devido à relevância do assunto que a pesquisa demonstra, fica aqui a sugestão de que outros estudos sejam realizados a fim de verificar as percepções das PCD's em diferentes aspectos, como a forma que a deficiência é vista na organização e quais são as principais razões que as motivam a permanecerem em uma empresa. Além disso, outra sugestão é que as pesquisas futuras possam destrinchar mais os campos apresentados, no presente estudo, a fim de colher dados mais detalhados sobre cada aspecto aqui exposto.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Juliana Andrade de; MARQUES, Valeria. **Gestão de pessoas com deficiência: um olhar da psicologia**. Universidade Estácio de Sá - UNESA, 2007. Disponível em http://professores.aedb.br/seget/artigos07/1308_Artigo%20gestao%20de%20pessoas%20com%20deficiencia%20um%20olhar%20da%20psicologia%20SEGET07%282%29.pdf. Acesso em: 25 de jun. 2015.
- AMARAL, Lígia Assumpção. Mercado de trabalho e deficiência. **Revista Brasileira de Educação Especial**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 127-134, 1992.
- ARAÚJO, José Newton Garcia de. **Pessoas com deficiência: entre exclusão, integração e inclusão no mundo do trabalho**. In: XIV Encontro Nacional da Associação Brasileira de Psicologia Social, 2007, Rio de Janeiro. Anais eletrônicos. Rio de Janeiro: ABRAPSO, 2007. Disponível em: http://www.abrapso.org.br/siteprincipal/anexos/AnaisXIVENA/conteudo/pdf/trab_completo_21.pdf. Acesso em: 15 nov. 2014.
- BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Metodologia Científica: Um guia para a iniciação científica**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000. p. 90, 91, 94, 95.
- BENDASSOLLI, Pedro F.; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo (Org). **Dicionário de Psicologia do Trabalho e das Organizações**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2015. p. 557.
- CAMPOS, José Guilherme Ferraz de; VASCONCELLOS, Eduardo Pinheiro Gondim de; KRUGLIANSKAS, Gil. Incluindo pessoas com deficiência na empresa: estudo de caso de uma multinacional brasileira. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 48, n. 3, p. 560-573, 2013.
- CARVALHO-FREITAS, Maria Nivalda de. **A inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras: Um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho**. 2007. 314 f. Tese (Doutorado Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007. p.19,22.
- CARVALHO-FREITAS, Maria Nivalda de. Inserção e Gestão do Trabalho de Pessoas com Deficiência: um Estudo de Caso. **Revista de Administração Contemporânea (RAC)**, Curitiba, v.13, Edição Especial, p.121-138, 2009.

CARVALHO-FREITAS, Maria Nivalda de; MARQUES, Antônio Luiz; ALMEIDA, LAD. Pessoas com deficiência: comprometimento organizacional, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, Uberlândia, v. 2, n. 2, p. 92-105, 2009.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2002.p. 48.

CIARALLO, G. **Elaborando o projeto do trabalho acadêmico**. Trabalho não publicado. 2014.

COSTA, Marco Antonio F. da; COSTA, Maria de Fátima Barrozoda. **Metodologia da Pesquisa**. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Interciência, 2001. p. 38, 62.

CUSTODIO, Ana Lúcia de Melo; MOYA, Renato. Indicadores **ETHOS de responsabilidade social empresarial**. São Paulo: Instituto Ethos, 2007.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de Pessoas: Modelo, Processos, Tendências e Perspectivas**. São Paulo: Editora Atlas, 2011. p. 48, 49, 71, 130, 131, 171,172, 173, 198.

FEDERAL, SENADO. **Agenda 21**. In: Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, Rio de Janeiro, v. 3, p. 27,28, 1992.

FRANÇA, Inacia Sátiro Xavier de; PAGLIUCA, Lorita Marlena Freitag; BAPTISTA, Rosilene Santos. Política de inclusão do portador de deficiência: possibilidades e limites. **Acta Paul Enferm**, v. 21, n. 1, p. 112-116, 2008.

GIL, Marta (Coord.). **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência**. São Paulo: Instituto Ethos, 2002.

PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA. **Objetivos**. São Paulo, 2013. Disponível em: <http://www.pactoglobal.org.br/artigo/57/Objetivos>>. Acesso em: 25 de jun. 2015.

PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA. **O que é**. São Paulo, 2013. Disponível em: www.pactoglobal.org.br/artigo/70/O-que-eh>. Acesso em: 25 de jun. 2015.

PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA. **Os 10 princípios**. São Paulo, 2013. Disponível em: <http://www.pactoglobal.org.br/artigo/56/Os-10-principios>>. Acesso em: 25 de jun. 2015.

PACTO GLOBAL REDE BRASILEIRA. **Rio +20**. São Paulo, 2013. Disponível em: www.pactoglobal.org.br/artigo/62/Rio-20>. Acesso em: 25 de jun. 2015.

ROBBINS, Stephen. P. **Comportamento Organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. p. 13, 398, 460.

SCHWARZ, Andrea. **Cotas: como vencer os desafios da contratação de pessoas com deficiência**. 1. ed. São Paulo: i. Social, 2009. p.19,20,21,158,159,165,166,180.

SPECTOR, Paul. E. **Psicologia nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2006. p. 199, 245.

WIKIPEDIA. **Agenda 21**. Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/Agenda_21>. Acesso em: 25 de jun. 2015.

APENDICE A - INVENTÁRIO DE AÇÕES E PRÁTICAS DE INCLUSÃO SOCIAL

Este é um questionário que tem como objetivo conhecer a sua visão e percepção sobre as ações e práticas de inclusão social presentes na organização em que você trabalha.

Leia cada uma das afirmativas e assinale o grau que cada uma delas determina a sua opinião sobre o atual contexto da empresa, em uma escala de 1 a 5, sendo que:

1	2	3	4	5
Não concordo totalmente	Não concordo parcialmente	Indiferente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente

Por favor, responda todas as afirmações abaixo:

1. Foram realizadas adequações das instalações de trabalho (tais como degraus sinalizados, rampas, adaptação de banheiros, dentre outros) com o objetivo de inserir as pessoas com deficiência na organização.	1	2	3	4	5
2. Foram realizadas adaptações dos instrumentos de trabalho (tais como cadeiras especiais, softwares de voz, lupas de leitura, dentre outras) a fim de facilitar a inserção de pessoas com deficiência.	1	2	3	4	5
3. Foram realizadas adequações com relação às práticas de trabalho com a finalidade de inserir as pessoas com deficiência na organização.	1	2	3	4	5
4. Foram realizadas ações que visam fornecer informações sobre saúde e segurança do trabalho às pessoas com deficiência contratadas.	1	2	3	4	5
5. A empresa proporciona acesso a informações sobre as atividades que não posso desempenhar por ser prejudicial à minha segurança.	1	2	3	4	5

6. A empresa proporciona condições de trabalho que garantam a segurança e saúde do colaborador (tais como equipamentos de segurança, jornada e carga horária adequada, dentre outras).	1	2	3	4	5
7. São realizados treinamentos informando sobre procedimentos direcionados à evacuação de pessoas com deficiência em situações de emergência como incêndios.	1	2	3	4	5
8. São realizadas ações que visam sensibilizar as lideranças para a inclusão de pessoas com deficiência na empresa.	1	2	3	4	5
9. A liderança demonstra acreditar no potencial das pessoas com deficiência assim como os demais colaboradores da organização.	1	2	3	4	5
10. São realizadas ações que visem sensibilizar os grupos de trabalho para a inclusão de pessoas com deficiência na empresa.	1	2	3	4	5
11. A liderança e colaboradores são treinados para receber adequadamente as pessoas com deficiência nas equipes.	1	2	3	4	5
12. Há a realização de práticas que visem evitar o preconceito na empresa e estimulem o bom relacionamento de pessoas com e sem deficiência.	1	2	3	4	5
13. Foram realizadas adequações nas práticas de seleção (tais como testes com tamanho de letras apropriadas, testes adequados, intérprete nas entrevistas, dentre outras) para a realização de processos seletivos para pessoas com deficiência.	1	2	3	4	5
14. As práticas de treinamento realizadas pela empresa são adequadas às pessoas com deficiência.	1	2	3	4	5
15. As práticas de qualidade de vida são proporcionadas com igualdade às pessoas com deficiência.	1	2	3	4	5
16. As pessoas com deficiência possuem as mesmas oportunidades de crescimento profissional e desenvolvimento de carreira que as pessoas que não tem	1	2	3	4	5

deficiência na organização.					
17. Há igualdade de salários e benefícios para pessoas com e sem deficiência na organização.	1	2	3	4	5
18. Há a realização de práticas que visem o desenvolvimento de competências e talentos nas pessoas com deficiência na organização.	1	2	3	4	5
19. Sinto que realizo atividades relevantes e importantes para o crescimento da empresa.	1	2	3	4	5
20. Há justiça na relação entre as minhas funções de trabalho e as minhas capacidades.	1	2	3	4	5
21. É proporcionado aos colaboradores com e sem deficiência os mesmos direitos previstos na legislação trabalhista e de direitos humanos.	1	2	3	4	5
22. Os colaboradores com deficiência da organização conseguem manter equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.	1	2	3	4	5
23. Esta organização demonstra comprometimento com a inclusão social e realiza práticas de responsabilidade social.	1	2	3	4	5
24. As pessoas com deficiência trabalham em diferentes atividades e setores da empresa.	1	2	3	4	5
25. Não há separação das pessoas com deficiência em setores diferentes das outras pessoas da empresa.	1	2	3	4	5
26. Estou satisfeito(a) com a minha integração social intermediada pela empresa.	1	2	3	4	5
27. Sinto que sou tratado com respeito e sem desvantagem dos demais colaboradores sem deficiência.	1	2	3	4	5

Perguntas gerais sobre o respondente:

28. Setor: _____

29. Tempo que trabalha na empresa: _____

30. Escolaridade: _____

31. Sexo: () feminino () masculino

32. Idade: _____

MUITO OBRIGADO PELA SUA CONTRIBUIÇÃO!