

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

Mateus Teofilo Volkart

**PROCESSO DE SOCIALIZAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
INTELLECTUAL E PSICOSSOCIAL NO MERCADO DE TRABALHO: O CASO
DA EMPRESA FABRICANTE E DE COMÉRCIO VAREJISTA DE CALÇADOS**

Porto Alegre

2017

Mateus Teofilo Volkart

**PROCESSO DE SOCIALIZAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
INTELECTUAL E PSICOSSOCIAL NO MERCADO DE TRABALHO: O CASO
DA EMPRESA FABRICANTE E DE COMÉRCIO VAREJISTA DE CALÇADOS**

Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Silvia Generali da Costa

Porto Alegre

2017

CIP - Catalogação na Publicação

Volkart, Mateus Teofilo

Processo de socialização de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial no mercado de trabalho: o caso da empresa fabricante e de comércio varejista de calçados / Mateus Teofilo Volkart. -- 2017.

76 f.

Orientador: Silvia Generali da Costa.

Trabalho de conclusão de curso (Graduação) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Curso de Administração, Porto Alegre, BR-RS, 2017.

1. Processo de Socialização. 2. Deficiência Intelectual. 3. Deficiência Psicossocial. 4. Inclusão. 5. Trabalho. I. Costa, Silvia Generali da, orient. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da UFRGS com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Mateus Teofilo Volkart

**PROCESSO DE SOCIALIZAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
INTELECTUAL E PSICOSSOCIAL NO MERCADO DE TRABALHO: O CASO
DA EMPRESA FABRICANTE E DE COMÉRCIO VAREJISTA DE CALÇADOS**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Conceito Final: _____

Aprovado em: Porto Alegre, _____ de _____ de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. César Augusto Tejera De Ré – UFRGS

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Silvia Generali da Costa – UFRGS

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, Daniela e Paulo, pelo carinho, educação, conselhos e apoio durante a minha vida e trajetória na graduação, assim como minha irmã, Ingrid, por sempre estarem presentes.

Agradeço à minha orientadora, Prof^ª. Silvia, pelos ensinamentos, confiança e fundamental acompanhamento durante o trabalho. Sem dúvida, as orientações recebidas possuem grande valor e importância para mim.

Aos meus amigos e demais familiares pelo apoio e compreensão neste período de estudo e pesquisa, sempre dando palavras de motivação. Agradeço também, em especial, aos amigos que formei na universidade, pelos momentos compartilhados e que levarei para vida. À minha namorada, Roberta, pelo entendimento e parceria nos momentos finais do estudo.

Agradeço à UFRGS e professores pelo aprendizado recebido. Aos colegas de trabalho que tive a oportunidade de conviver e me desenvolver, durante o período que trabalhei, além de todos que de alguma forma participaram de minha jornada na universidade.

Por fim, agradeço à empresa, que oportunizou a realização do estudo na organização. Aos funcionários e gestores pela receptividade, atenção e paciência que tiveram durante a pesquisa de campo, contribuindo com o desenvolvimento deste trabalho.

RESUMO

A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho vem ganhando maior importância na sociedade, existe um movimento crescente de apoio fundamentado em leis e conquistas de direitos, entretanto, ainda existe pouca informação e ações contundentes por parte de algumas empresas para estruturarem programas de inclusão e outras medidas para facilitar o ingresso dessas pessoas nas organizações. Dessa forma, a compreensão de como ocorre a inserção e integração desses funcionários é de grande importância. Portanto, o objetivo deste estudo é analisar o processo de socialização de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial em lojas da Organização X, localizadas em Porto Alegre. Este trabalho é uma pesquisa exploratória qualitativa e se caracteriza como um estudo de caso. O método utilizado para coleta de dados está baseado em entrevistas semiestruturadas, observação simples e análise documental. Os resultados demonstraram como ocorre o processo de socialização, integração e desenvolvimento de funcionários com deficiência intelectual e psicossocial, nas lojas pesquisadas, além de evidenciar a percepção dos colegas e gestores em relação à inclusão destes funcionários no mercado de trabalho.

Palavras-chave: Processo de Socialização; Deficiência Intelectual; Deficiência Psicossocial; Inclusão; Trabalho.

ABSTRACT

The inclusion of people with disabilities in the labor market is gaining greater importance in society, there is a growing movement of support based on laws and achievements of rights, however, there is still little information and strong actions by some companies to structure inclusion programs and other measures to facilitate their insertion into organizations. In this way, the understanding of how the insertion and integration of these employees occurs is of great importance. Therefore, the objective of this study is to analyze the socialization process of people with intellectual and psychosocial disabilities in stores of the Organization X, located in Porto Alegre. This work is a qualitative exploratory research and is characterized as a case study. The method used for data collection is based on semi-structured interviews, simple observation and documentary analysis. The results showed how the process of socialization, integration and development of employees with intellectual and psychosocial deficiency occurs in the stores surveyed, as well as the perception of colleagues and managers regarding the inclusion of these employees in the labor market.

Keywords: Socialization Process; Intellectual Disability; Psychosocial Disability; Inclusion; Work.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Caracterização das Lojas	42
Tabela 2 – Entrevistados	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AAIDD – *American Association on Intellectual and Developmental Disabilities*

APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais

COOPERSOCIAL – Cooperativa Social de Produção e de Prestação de Serviços de Porto Alegre

FADERS – Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência e com Altas Habilidades no Rio Grande do Sul

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OMS – Organização Mundial da Saúde

ONU – Organização das nações Unidas

PcD – Pessoa com Deficiência

PcDIs – Pessoa com Deficiência Intelectual

PcDP – Pessoa com Deficiência Psicossocial

RH – Recursos Humanos

SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

SINE – Sistema Nacional de Emprego

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
1 JUSTIFICATIVA	18
1.1 OBJETIVOS	19
1.1.1 Objetivo Geral	19
1.1.2 Objetivos Específicos	19
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	20
2.1 GESTÃO DE PESSOAS	20
2.1.1 Processos de Gestão de Pessoas	22
2.1.2 Movimentação de Pessoas	23
2.1.3 Socialização	24
2.2 RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO	27
2.3 CENÁRIO SOCIAL	29
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	33
3.1 PESQUISA EXPLORATÓRIA DE CARÁTER QUALITATIVO	33
3.2 MEIOS TÉCNICOS DA PESQUISA	34
3.3 ORGANIZAÇÃO E SUJEITOS SOCIAIS	35
3.3.1 Caracterização da Organização	36
3.3.2 Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência	37
3.4 COLETA DE DADOS	38
3.4.1 Descrição prática da coleta de dados	39
3.5 ANÁLISE DE DADOS	40
4 O ESTUDO	41
4.1 DESCRIÇÃO DAS LOJAS E AMBIENTE	41
4.2 RELATO DAS VISITAS	43
4.2.1 Loja A	44
4.2.2 Loja B	47
4.2.3 Loja C	50
4.2.4 Loja D	52
4.3 ANÁLISE DO ESTUDO	55
4.3.1 Análise do Processo de Socialização	57
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	63
5.1 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS	64
REFERÊNCIAS	66

APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA	70
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO .	72
APÊNDICE C – ENTREVISTA COM O GESTOR.....	74
APÊNDICE D – ENTREVISTA COM O FUNCIONÁRIO COM DEFICIÊNCIA INTELLECTUAL	75
APÊNDICE E – ENTREVISTA COM OS COLEGAS DE TRABALHO	76

INTRODUÇÃO

Ao longo da história da humanidade, o trabalho teve diferentes concepções e papéis na formação social do indivíduo. Em cada período e sociedade, o trabalho foi moldando as relações sociais e posteriormente econômicas, nas quais, hoje, estão atreladas a novos fatores que surgem com o desenvolvimento de novas tecnologias. Todavia, um cenário de maior competitividade e que exige maior qualificação, passa a preponderar no mercado de trabalho para determinados ramos ou setores, assim como, os indivíduos sem acesso a oportunidades de formação acadêmica e profissional, passam a suprir a força de trabalho com uma mão-de-obra barata e pouco qualificada. Dessa forma, diante deste panorama em constante evolução, um conceito atual permite nortear a visão e entendimento sobre trabalho, no qual, temos que:

Trabalho é o somatório de tempo, energia e dedicação pessoal que um homem presta a outro, com vistas a receber, em troca, uma recompensa financeira, ou material, ou um *mix* de ambos, que lhe permita atender às suas necessidades pessoais e sociais. (MARRAS, 2001, p. 23)

Cada sociedade e cultura têm no trabalho uma visão e interpretação dessas atividades, nas quais, inicialmente consideravam o trabalho como castigo ou punição, tendo vinculado a esta concepção um caráter religioso e outras crenças como o pecado, por exemplo. Conforme o momento histórico vivenciado, essa interpretação foi se alterando, no próprio Cristianismo e pós Reforma Protestante o conceito continuou a se modificar, dando um caráter mais digno e de valor ao trabalho. Ao passo que nos momentos históricos que se sucederam, com o surgimento do capitalismo, ainda com influência da Igreja, o trabalho tornou-se algo essencial. De acordo com Weber (1987), o capitalismo durante o período de seu fortalecimento, possibilitou uma alteração da distribuição social da população conforme as suas necessidades, além de determinar uma nova estrutura ocupacional.

Com o início da Revolução Industrial, no século XVIII, e todo processo e desenvolvimento que se sucedeu, juntamente com a expansão do capitalismo, visões mais críticas da realidade surgiram para refletir sobre esse momento. É neste contexto que pensadores como Karl Marx e posteriormente, Max Weber, realizaram seus estudos. Tendo em vista que este período proporcionou uma expansão do capitalismo e que segundo Weber (1987), a ascensão do capitalismo como um fenômeno econômico,

político e social está diretamente relacionado ao processo de adaptação e sobrevivência dos indivíduos perante a este movimento, no qual, a influência da religião às normas econômicas perde força.

A Racionalização das tarefas, aumento da eficiência produtiva e outros elementos da Administração Científica fundamentada por Frederick Taylor; e logo na sequência, o surgimento da linha de montagem advinda do Fordismo, no início do século XX, dentre outros elementos como o conflito entre Capital vs. Trabalho compõe um complexo momento de estudo e significado do trabalho. Tendo em vista que nessa época, o trabalhador era apenas uma ferramenta integrada à máquina, na qual, caso sofresse um acidente e perdesse sua capacidade plena de produção era descartado. Já no Brasil, a partir da década de 1930 é que ocorreu o início do processo de modernização do Estado brasileiro, no qual, houve um crescimento urbano por meio da industrialização do país, resultando na década de 1960 em um contingente populacional urbano superior ao rural. Dessa forma, desde então, o mercado de trabalho brasileiro vem se estruturando e enfrentando diversos momentos econômicos e políticos de dificuldades ou instabilidade, nos quais, refletem os índices de emprego e desemprego brasileiro, assim como, no crescimento da economia.

O trabalho possibilitou o surgimento e desenvolvimento de diversos elementos presentes na sociedade, que ao longo do tempo foram objetos de estudo e análise. Permitindo assim, uma melhor compreensão do indivíduo na sociedade e seu papel como ator social. Áreas como a Sociologia, Psicologia, Economia, História, posteriormente a Medicina, dentre outros campos do conhecimento; possuem grandes estudos e consideram o trabalho como fator de grande importância na formação do indivíduo e sua relevância na história. Bem como, segundo Berger (2010, p. 89) “[...] é o emprego que decide o que uma pessoa pode fazer na maior parte de sua vida – de quais associações ela poderá tornar-se membro, quem serão seus amigos e onde ela poderá morar”.

Dessa forma, fica claro a importância que a atividade laboral representa para as pessoas, sendo também um meio de inclusão social. Considerando que o trabalho não é somente uma ferramenta de sustento e sobrevivência nesta sociedade, mas sim, um lugar em que as pessoas buscam reconhecimento e valorização pessoal, além de possibilitar a interação social e demais situações que se apresentam no ambiente de trabalho. Por sua vez, vale trazer que:

A ideia de que o homem se faz a si mesmo e se eleva como ser humano justamente através de sua atividade prática, com seu trabalho, transformando o mundo material, é uma ideia moderna, alheia ao pensamento antigo. (ALBORNOZ, 1986, p. 50).

Perante o processo histórico de formação e sentido do trabalho, no panorama atual, surgem outros movimentos que se apresentam ao mercado de trabalho, sendo motivos de luta, igualdade de direitos ou protestos. Dentre esses movimentos estão a diversidade social no trabalho, inclusão social, igualdade de gênero, dentre outros exemplos que já são pautas históricas e legítimas na busca de direitos e objetivos perante o trabalho. Por sua vez, conforme Alves e Galeão-Silva (2004, p. 21) “No Brasil, vários grupos são historicamente marginalizados e seus membros excluídos do exercício da cidadania”. Desse modo, isso é consequência de uma construção cultural e de imposições que prejudicam essas minorias, porém, já há uma movimentação para reverter e ressignificar essas concepções na busca de igualdade de oportunidades e direitos.

Diante deste complexo fenômeno que está em constante construção, formação de valores e significados sociais que é o trabalho, e o próprio ambiente onde ocorre todo este processo, o mercado de trabalho. Algumas questões surgem como demanda no meio organizacional, dentre elas a conscientização social e ambiental nas organizações, prezando por um maior respeito à diversidade. Esta nova visão aos poucos vai tomando uma forma mais concreta e presente na legislação, já em um âmbito social, sendo direito constitucional o acesso de pessoas com deficiência ao emprego. Dessa maneira, de acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência, instituído pela Lei nº 13.146/2015: “A pessoa com deficiência tem direito ao trabalho de sua livre escolha e aceitação, em ambiente acessível e inclusivo, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas”. (BRASIL, 2012).

Portanto, é necessário considerar essa nova perspectiva e realidade no mercado de trabalho, na qual, as organizações precisam se adaptar e criar oportunidades para estas pessoas. Ao passo que deve haver um processo gradativo para integrar e incluir esse público nas empresas e na sociedade, porém, não tendo este processo como algo obrigatório ou promovendo a organização perante à sociedade, por adotar práticas de inclusão social. Dessa forma, é necessário ter programas estruturados para permitir um novo significado ao trabalho e o papel destas pessoas na sociedade, possibilitando novas perspectivas e envolvimento social, a partir de um processo de socialização que facilite

as relações interpessoais e adaptação dessas pessoas na organização. Desse modo, no Brasil, o Decreto nº 6.949/2009 estabelece a aplicação da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Considerando que a Convenção foi realizada em Nova York no ano de 2006 pela Organização das Nações Unidas, tendo o objetivo de promover o respeito, igualdade de direitos humanos e oportunidades para pessoas com deficiência. Abordando também a matéria do trabalho e emprego para estas pessoas, ratificando o papel fundamental que o trabalho tem na vida de todos, pois, ainda que de forma gradativa, vão surgindo mais oportunidades e espaços para diálogo sobre este assunto. As organizações e sociedade também percebem a importância e necessidade da inclusão social desses indivíduos no mercado formal de trabalho.

De acordo com esses elementos apresentados, tendo como fundamentação do estudo o processo de socialização de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial no mercado de trabalho, é importante abordar de forma mais precisa o que é deficiência intelectual, bem como a psicossocial. De acordo com a *American Association on Intellectual and Developmental Disabilities*, AAIDD (2010), deficiência intelectual é definida pela presença de restrições do funcionamento intelectual e limitações no comportamento adaptativo da pessoa, nos quais, podem ser caracterizados e demonstrados nas habilidades conceituais, práticas e sociais, cujo seu início se manifeste antes dos 18 anos de idade. Tendo em vista que, neste caso, o funcionamento intelectual é tido como consideravelmente inferior à média; ao passo que as limitações adaptativas se referem as áreas de habilidades tais quais, comunicação, autocuidados, interpessoais, vida doméstica, lazer, autonomia, habilidades acadêmicas, segurança, dentre outras.

Conforme a AAIDD (2010), existem fatores de risco e causas que podem ocasionar uma deficiência intelectual, sendo que eles ocorrem durante três fases, são elas: pré-natal, perinatal e pós-natal. Esses fatores são compostos por quatro divisões, são elas: fatores biomédicos, referentes aos processos biológicos como doenças maternas ou síndromes genéticas; fatores sociais, relacionados com o envolvimento familiar e realidade social, como por exemplo a pobreza e má nutrição da mãe. O terceiro fator é o comportamental, relacionado a comportamentos negligentes, como uso de drogas ou abuso de álcool na gestação; e por fim, o fator educacional, ligado ao suporte educacional que possibilita o desenvolvimento intelectual, tais como o diagnóstico tardio e pouca estimulação inicial da criança. Dessa forma, as pessoas com deficiência intelectual

possuem dificuldades para compreender e realizar atividades comuns para os demais indivíduos, contudo, não podem ser ignoradas ou deixadas à margem da sociedade.

Em relação à deficiência psicossocial, ela só foi inserida e considerada como uma deficiência em 2006, na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, realizada pela ONU. A deficiência intelectual está ligada em um impedimento de ordem intelectual do indivíduo, já a deficiência psicossocial, em um impedimento oriundo do estado da saúde mental. Dessa forma, é importante ressaltar, conforme Sasaki (2010), que deficiência psicossocial não possui o mesmo significado que transtorno mental, uma vez que a pessoa com deficiência psicossocial detém uma seqüela de transtorno mental, tendo em vista que, neste contexto, o quadro psiquiátrico já está estabilizado. Desse modo, a seqüela do transtorno mental que é considerada como deficiência psicossocial.

A deficiência psicossocial como as demais deficiências, possui causas, efeitos e determinantes ligados em fatores ambientais. Para tanto, traumas psíquicos, predisposição genética, dentre outros podem ser a origem desse quadro. A pessoa com deficiência psicossocial (PcDP), como já referido, possui uma seqüela de um determinado transtorno mental, entre os tipos de transtornos estão: esquizofrenia, autismo, transtorno bipolar, transtorno de déficit de atenção e hiperatividade, dentre outros.

A inclusão social desses indivíduos pode ser fator determinante para uma melhor qualidade de vida e desenvolvimento de suas capacidades, bem como gerar uma integração entre eles e a sociedade que precisa acolher e oportunizar acesso aos seus direitos. Pois, os deficientes intelectuais e psicossociais, assim como qualquer outro indivíduo, têm direito à educação e acesso ao trabalho. Evidente que para isso, é preciso haver uma readequação da estrutura das organizações e sua condução, uma vez que:

Por modo de gestão entendemos todas as práticas de gestão implementadas pela administração de uma empresa ou organização para alcançar os seus objetivos. Assim, o modo de gestão inclui a criação de condições de trabalho, organização do trabalho, a natureza das relações de subordinação, o tipo de estruturas organizacionais, sistemas de avaliação e monitoramento de desempenho, políticas de gestão de pessoal e metas, valores e a filosofia de gestão que o inspiram. (CHANLAT, 2010, p. 129).

Dessa forma, as organizações precisam implementar uma nova estrutura para proporcionar a inserção no mercado de trabalho de indivíduos com deficiência, pois essas pessoas precisam de um processo de ingresso com acompanhamento e cumplicidade de

todos colegas de trabalho. Pois não é somente inseri-los em uma organização e delegar determinada tarefa, uma vez que esse movimento é gradativo e necessita de uma nova visão de gestão de pessoas. Por isso, diante do atual cenário do mercado de trabalho para estas pessoas, é de grande valor analisar as medidas que são tomadas pelas organizações para receberem essas pessoas e entender o processo de adaptação e relações interpessoais no ambiente de trabalho, bem como as dificuldades enfrentadas no processo de socialização. Tendo em vista este cenário social e a atual situação de ingresso e oportunidades de emprego para pessoas com deficiência no mercado de trabalho, tal panorama convida para uma reflexão sobre este tema que é de grande importância social e inclusiva. Desse modo, aprofundar-se sobre o assunto possibilita obter maiores esclarecimentos sobre esta temática.

Portanto, o ingresso no mercado de trabalho das pessoas com deficiência física, sensorial, intelectual ou psicossocial, vem ganhando maior visibilidade e importância como fator de inclusão social, tendo em vista a relevância desse fato e o suporte e acompanhamento que estas pessoas necessitam para trabalhar. Dessa maneira, este estudo contemplará a presença de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial no mercado de trabalho, sob uma perspectiva de análise de como ocorre o processo de integração e adaptação dessas pessoas na empresa. Por sua vez, este estudo também observa as adequações organizacionais para receber estes funcionários e quais são as tarefas destinadas para eles, assim como, os objetivos desses indivíduos perante o trabalho juntamente com as percepções de seus colegas e gestores sobre suas atividades.

Problema de pesquisa:

Como ocorre o processo de socialização das pessoas com deficiência intelectual e psicossocial na Organização X?

1 JUSTIFICATIVA

A importância de assuntos referentes à igualdade de oportunidades, inclusão social, diversidade, entre outros, por si só, no momento que a sociedade vive atualmente já garante legitimidade e relevância para ser tratado. Com relação à inserção de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial no mercado, é um tema que precisa ser abordado perante à sociedade, na qual, muitas vezes desconhece a realidade que estas pessoas enfrentam no mundo profissional ou as dificuldades para ingressá-lo.

Dessa forma, é preciso haver uma maior conscientização das pessoas referente ao assunto, pois em algum momento, podem trabalhar ou conviver com alguma pessoa que tenha algum tipo de deficiência. Portanto, este trabalho visa promover uma maior contribuição e entendimento sobre o assunto, a partir de um outro âmbito de estudo, no qual, focará em questões do ambiente organizacional, tais quais: relações sociais, situações que essas pessoas enfrentam no seu cotidiano de trabalho, além de identificar qual a estrutura que encontram para exercerem suas atividades. Pois, o trabalho possui valor e representação social de extrema relevância, e o acesso às oportunidades de emprego e educação para capacitação do indivíduo são necessárias. Tendo em vista como ponto fundamental a ser tratado a integração e o processo de socialização em uma organização, na qual, conta com pessoas com deficiência intelectual e psicossocial como colaboradores. Dessa forma, promover um estudo sobre a socialização desses indivíduos nas organizações, permite uma maior compreensão e visão crítica da sociedade sobre o tema, garantindo maior entendimento sobre o assunto.

Portanto, tendo maior conhecimento sob uma perspectiva organizacional, por meio deste estudo, será possível entender a atual realidade deste cenário e quais são as ações de desenvolvimento e medidas práticas tomadas pela Organização X. Considerando esta pesquisa como tendo um viés de análise organizacional, sociológica e de gestão de pessoas, abordando a inclusão social desses indivíduos e não, uma análise de cunho médico ou em âmbito da psicologia. Dessa forma, o presente estudo, também auxilia na ampliação de entendimentos e concepções, além de ser fonte para gestores e pessoas refletirem e reavaliarem o papel de cada indivíduo nas organizações, considerando as diversidades e qualidades que cada um pode contribuir ao coletivo.

1.1 OBJETIVOS

Nesta seção, serão apresentados os objetivos deste estudo, os quais, irão nortear o andamento deste trabalho e os aspectos que serão abordados.

1.1.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho é analisar os processos de socialização de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial na Organização X.

1.1.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos do presente trabalho correspondem aos seguintes:

- I. Descrever como ocorre a socialização de PcDIs e PcDPs na Organização X.
- II. Analisar a forma que o processo de inserção na organização interfere na socialização.
- III. Verificar a estrutura, ações de adequação e políticas referentes à integração de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial.
- IV. Descrever a percepção dos colegas e gestores sobre a relação e atuação do funcionário com deficiência intelectual e psicossocial.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo tem por finalidade fornecer um embasamento teórico sobre o tema abordado no presente trabalho. Dessa forma, esta fundamentação será construída com base na literatura acadêmica sobre a aplicação prática do assunto em um contexto organizacional. Iniciando a partir de uma abordagem mais ampla sobre gestão de pessoas, na qual, seguirá trazendo elementos como os processos de gestão de pessoas, movimentação e socialização. Por fim, serão expostas duas seções direcionadas para aspectos de relações interpessoais e cenário social, respectivamente.

2.1 GESTÃO DE PESSOAS

Dutra (2002, p. 17) define gestão de pessoas como sendo: “um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo”. Dessa forma, vale considerar que este entendimento por gestão de pessoas, ao longo da história teve outras concepções. Tendo em vista que a forma de gerir pessoas teve diversas transformações perante os cenários e contextos vividos pela sociedade, nos quais, os indivíduos eram considerados apenas como um insumo ou mercadoria, ao passo que hoje, possuem um papel de maior importância. Entretanto, ainda existem questões no meio organizacional que continuam em debate e mudança, como a representatividade da mulher nas organizações, assim como, o papel de pessoas com deficiência física e intelectual no trabalho.

Com o fim da Era Taylorista, ainda que seus processos se perpetuaram e estão intrínsecos nas organizações até os tempos atuais, ocorre um processo de valorização do ser humano nas organizações, bem como o surgimento de movimentos e pensamentos de relações humanas durante a transição do século XIX para o seguinte. Inicialmente, a gestão de pessoas possuía como política uma padronização e baixo custo para gerir os funcionários, porém, gradativamente houve uma mudança no perfil dos empregados e do ambiente, no qual, o então modelo de gestão de pessoas ficou ultrapassado, sendo necessário um superior.

Dessa forma, surge um novo modelo de gestão de pessoas, no qual, se desprende de antigos conceitos e práticas que tinham em sua gestão funcionários obedientes, enfoque no cargo, racionalidade, baixa flexibilidade e pouca exigência intelectual. Dessa maneira, em uma definição contemporânea:

Entende-se por modelo de gestão de pessoas a maneira pela qual uma empresa se organiza para gerenciar e orientar o comportamento humano no trabalho. Para isso, a empresa se estrutura definindo princípios, estratégias, políticas e práticas ou processos de gestão. Através desses mecanismos, implementa diretrizes e orienta os estilos de atuação dos gestores em sua relação com aqueles que nela trabalham. (FISCHER, 2002, p. 12).

Desse modo, o modelo de gestão de pessoas busca coadunar os princípios organizacionais com os princípios dos funcionários, alinhando com a estratégia da organização, na qual, pode ser entendida como a formulação dos objetivos da empresa e de sua missão, a partir das políticas e valores dessa organização. Em um modelo de gestão de pessoas, existem componentes que são estruturantes e fundamentais, tais como os princípios, políticas e processos. Porém, é preciso considerar aspectos internos e externos vinculados ao comportamento dos funcionários e da sociedade, pois esse modelo caracterizará a forma que a empresa conduz e gerencia as ações de seus funcionários. A legislação trabalhista é um dos elementos externos que regula a atuação e base do modelo adotado pela empresa, assim como, a cultura organizacional, produtos, serviços, dentre outros, são alguns dos elementos internos presentes na empresa que determinam as ações dos trabalhadores.

A gestão estratégica de pessoas, surge a partir do momento em que ocorre um alinhamento entre a estratégia organizacional e a estratégia de gestão de pessoas. A partir dessa integração, fatores humanos são considerados nas decisões e posicionamento estratégico da empresa.

A estratégia de recursos humanos deve seguir as etapas do processo de formulação e implementação da estratégia corporativa, baseando-se na visão do negócio para desenvolver as diversas etapas da estratégia funcional que irão integrar a estratégia da organização. (ALBUQUERQUE, 2002, p. 41)

Portanto, pela constante busca e adaptação diante das transições e novas demandas organizacionais que a gestão de pessoas sofre ao longo do tempo, o aperfeiçoamento desse novo modelo de gestão de pessoas se faz cada vez mais necessário. Garantir

organizações mais eficazes e dinâmicas ao ambiente, passou a ter grande ligação com o papel e gestão dos funcionários, pois de acordo com Dutra (2002), as organizações passaram a ter maior vínculo e dependência do grau de engajamento e comprometimento dos seus funcionários com seus objetivos estratégicos, para só assim alcançarem suas metas e alto desempenho. Contudo, isso só é possível se as expectativas e necessidades das pessoas estão sendo atendidas, ou seja, se ela verificar alguma vantagem para si.

2.1.1 Processos de Gestão de Pessoas

Conforme Dutra (2002), podemos entender processo como um termo que significa transição, cuja origem vem da Biologia, ou seja, significa a passagem de uma condição para outra. Todavia, em um contexto sociológico essa denominação incorpora elementos que transmite a ideia de mudança e fluxo. Dessa forma, o processo de gestão de pessoas é entendido como as intervenções e relações entre as partes envolvidas na organização com o intuito de alcançar um objetivo a partir de parâmetros estabelecidos. Ainda segundo Dutra (2002), os parâmetros dos processos de gestão de pessoas são classificados de acordo com sua natureza, de forma que são denominados como parâmetros de movimentação, desenvolvimento e valorização.

Essas três categorias possuem especificidades e práticas que as caracterizam, ou seja, a movimentação como processo de gestão de pessoas, executa práticas como a captação, internalização, promoção, dentre outras atividades na organização. Assim como, o desenvolvimento possui práticas como a capacitação, carreira e desempenho. Por fim, o parâmetro de valorização, garante a aplicação de medidas como a remuneração, premiação, entre outras práticas dentro da empresa.

Dessa forma, a aplicação das práticas de cada um dos três parâmetros dos processos de gestão de pessoas, compõem as ações e decisões vigentes que são tomadas dentro da organização, no que se refere as etapas e processos de gestão de pessoas. Contudo, é preciso considerar e avaliar o modo e contexto, nos quais, os gestores aplicam essas medidas, pois na empresa deve haver um equilíbrio entre as pessoas e a estrutura da organização. Esse equilíbrio é sustentado a partir dos processos de gestão e bases estruturantes que viabilizam o andamento da organização, no que tange o modelo de gestão de pessoas adotado pela empresa e seus respectivos processos de gestão,

anteriormente mencionados: movimentação, desenvolvimento e valorização. Tendo em vista outros aspectos pertinentes à postura do gestor, na qual, suas decisões geram grande impacto na organização e funcionários. Dessa forma, Marras (2007) afirma que o gestor de recursos humanos precisa ter não somente uma formação humanista, mas também tenha uma empatia que estabeleça excelentes relações com as pessoas, indiferente do nível e atuação dessas na organização. Portanto, diante dos três parâmetros de gestão de pessoas, é importante ter um enfoque na movimentação, pois ela contempla mais elementos para entender na prática como ocorre os processos seguintes.

2.1.2 Movimentação de Pessoas

Dentre os três parâmetros dos processos de gestão de pessoas, a movimentação confere maior relevância para embasar uma fundamentação mais consistente para um entendimento do presente trabalho. Dessa forma, podemos entender o conceito desse parâmetro como sendo:

[...] movimentos efetuados pelas pessoas na empresa ou no mercado de trabalho. Esse movimento é de natureza física, ou seja, ocorre quando a pessoas muda de local de trabalho, de posição profissional, de empresa e de vínculo empregatício. (DUTRA, 2002, p.63)

Quanto ao processo de movimentação de pessoas, é de grande importância que a empresa tenha elaborado um planejamento de recursos humanos, no qual, “é o processo de antecipar e fazer provisão para a movimentação das pessoas – admissão e demissão, promoções e transferências” (BOHLANDER *et al*, 2003, p. 60). De forma que o andamento da organização não seja prejudicado, assim como, o trabalhador durante este processo de ingresso ou recolocação na empresa. Tendo em vista que a organização precisa alinhar o planejamento de recursos humanos com a estratégia organizacional da instituição.

Para Dutra (2002), a movimentação de pessoas possui duas perspectivas, a primeira está voltada à empresa, já a outra está vinculada às pessoas. A perspectiva da empresa está diretamente ligada nas decisões de planejamento de pessoas, atração de pessoas, socialização e aclimatação, reposicionamento e recolocação. Ao passo que a perspectiva das pessoas, a movimentação está ligada nas decisões de inserção no mercado de trabalho, busca de melhores oportunidades e saída do próprio mercado de trabalho.

Dessa forma, é evidente que as pessoas e sua movimentação no meio organizacional garante grande importância, ainda que algumas organizações não apliquem as melhores práticas e métodos na condução de seus processos de movimentação de pessoas, seja por falta de recursos ou por imperícia e desconhecimento. Tendo todo este contexto e entendimento sobre a movimentação de pessoas e os processos subsequentes como já mencionados no trabalho, o desenvolvimento e a valorização, também possuem grande importância, porém, existe um outro elemento com grande valor para auxiliar e fundamentar a análise do estudo, a socialização.

2.1.3 Socialização

O processo de socialização organizacional é um elemento fundamental para ser trabalhado de forma correta pelas organizações, uma vez que em um ambiente em constante mudança e aprendizagem, é preciso inserir os novos trabalhadores em seu meio de trabalho para convergir os seus objetivos com os da organização. O processo de socialização pode ser caracterizado inicialmente como uma etapa, na qual, a pessoa confronta seus objetivos, valores, crenças e convicções perante os valores e objetivos da organização. Dessa maneira, se houver uma aceitação e um alinhamento de interesses, o indivíduo assimila e ingressa na organização, obviamente que este processo ocorre paralelamente às etapas de contratação realizada pela empresa. Essa socialização antecede o momento em que este indivíduo está inserido no grupo de seu trabalho, pois nesse momento transcorre o processo de socialização com as demais pessoas e ambiente. Dessa forma, podemos caracterizar todo este processo como sendo uma socialização organizacional, uma vez que existem outras concepções e entendimentos sobre a socialização, sejam eles a socialização durante a infância, grupos sociais, período escolar ou em outras etapas e lugares.

Segundo Shinyashiki (2002), a socialização é composta por quatro componentes fundamentadores, dentre eles: o agente, processo, alvo e resultado. O agente é considerado o indivíduo que serve de fonte do que é preciso ser aprendido; o processo, resume-se nas etapas de aprendizagem. Já o alvo, é a pessoa, na qual, está sendo socializada; por fim, o resultado, é o conteúdo que está sendo aprendido. Shinyashiki (2002) também considera que a socialização possui três processos integrantes, são eles: a

aprovação social, aprendizagem imitativa e a internalização. A aprovação social, é reguladora do comportamento e atitudes do indivíduo pautadas em um padrão social, no qual, é a base do aprendizado a partir do que já é estabelecido como comportamento vigente. A aprendizagem imitativa, é fundamentada pela observação e reprodução de hábitos, costumes ou práticas. Já a internalização, é o processo, no qual, os comportamentos externos se tornam internos, tendo em vista que após esse fato esse comportamento estabelecido guiará os indivíduos.

No momento que o indivíduo ingressa na organização, ele passa a buscar informações para realizar suas tarefas e se ambientar no seu novo meio organizacional. Dessa forma, Morrison (1993 *apud* Shinyashiki, 2002, p.168) divide o processo de socialização em quatro tarefas básicas, nas quais, possibilitam uma adaptação mais rápida e eficaz. Essas atividades são compostas pelo domínio da tarefa, que significa a pessoa aprender como desenvolver o seu trabalho; a clarificação do papel, que pode ser entendida como a compreensão do papel e importância do indivíduo na organização. Seguido pela aculturação, na qual, o socializado aprende a cultura da organização tendo que se alinhar com ela; e por fim, a integração social, que possui grande importância neste processo, sendo o desenvolvimento de relacionamentos com os colegas.

A socialização é um processo diretamente ligado às relações interpessoais e às tarefas desenvolvidas pela pessoa em seu posto de trabalho na organização. Dessa forma, o indivíduo ingressando na instituição possui incertezas e precisa estar motivado, bem como, a empresa precisa fornecer uma estrutura adequada para receber e ambientar seu novo membro, a partir de um processo de integração e desenvolvimento. Tendo em vista o alinhamento entre os objetivos da organização e do indivíduo em um primeiro momento da socialização, uma vez que segundo Hall (2004), tanto as organizações quanto os indivíduos não são facilmente mudados para que produzam constantes e imediatas reações positivas, ou seja, este processo acaba sendo gradativo e necessita ser acompanhado e bem realizado.

Durante o processo de socialização é de fundamental importância entender as dificuldades e anseios de cada indivíduo, para que seja possível compreender o processo e permitir que ocorra da melhor forma, garantindo maior integração e entendimento. Dessa forma, a compreensão das diferenças se torna algo muito relevante, no qual:

O objetivo dessa abordagem é promover a consciência, a aceitação e a compreensão de diferenças entre indivíduos, com a expectativa de que os resultados sejam melhores relações pessoais, maior apreço e respeito pelos outros, maior aceitação das diferenças e minimização de manifestações ostensivas [...] (HANASHIRO, 2008, p. 64)

Para tanto, vale trazer o conceito de cultura organizacional que circula e caracteriza o ambiente e princípios das empresas, nas quais, promovem as condições e espaço onde ocorre as relações interpessoais e todo o processo da socialização. Dessa maneira, temos como entendimento de cultura organizacional:

[...] o modelo de pressupostos básicos que um grupo assimilou na medida em que resolveu os seus problemas de adaptação externa e integração interna e que, por ter sido suficientemente eficaz, foi considerado válido e repassado (ensinado) aos demais (novos) membros como a maneira correta de perceber, pensar e sentir em relação àqueles problemas. (SCHEIN, 1997 *apud* MARRAS, 2007, p. 290)

Dessa forma, a cultura e valores vigentes na organização são fatores que podem facilitar ou tornar mais difícil a recepção e integração do indivíduo, afetando assim, o processo de socialização. Tendo em vista estes diversos elementos presentes no processo de socialização, todo o contexto e ambiente passa a ser determinante na eficácia do processo se tudo for realizado da maneira correta, visto que o processo de socialização não termina quando o indivíduo começa a trabalhar e estiver inserido na organização, mas sim é um processo com diversas etapas que ainda seguem ativas no cotidiano do indivíduo e empresa.

A socialização e busca por uma ambientação com sua tarefa e relacionamento com os colegas de trabalho por parte do socializado, é algo tão importante que Maslow (1954) em sua teoria da hierarquização das necessidades, coloca as necessidades sociais como sendo a terceira mais importante. Considerando que todas pessoas possuem necessidades, ainda que distintas, porém, o autor coloca que a motivação dos indivíduos busca satisfazer suas necessidades. Segundo Maslow (1954), o modelo proposto apresenta diferentes tipos de necessidades e níveis de complexidade para saná-las. As necessidades primárias são as fisiológicas, seguidas pelas necessidades de segurança, sociais, de autoestima e de autorrealização como sendo a mais complexa e última a ser almejada. Dessa forma, sua teoria sobre motivação ratifica a importância do processo de relacionamento e socialização do indivíduo na organização.

Portanto, a socialização que será analisada pelo presente trabalho, será a socialização organizacional, na qual, os processos, estrutura da organização, comportamento das pessoas, aprendizagem, relações interpessoais e demais contextos e situações presentes nas organizações é que serão objeto de estudo do trabalho diante do processo de socialização. Considerando que segundo Shinyashiki (2002, p. 168): “[...] é preciso entender que tanto o socializado como o socializador podem ser transformados de maneira significativa durante o processo.” Logo, o processo de socialização é uma via de mão dupla, ou seja, é necessário haver cooperação e entendimento mútuo. Dessa maneira, é inerente a constatação de que tudo está inserido em um contexto social de relações interpessoais no trabalho, dessa forma, compreender os motivos e anseios de cada indivíduo permite a tomada de ações mais efetivas e decisões corretas, garantido melhores relações entre as pessoas.

2.2 RELAÇÕES INTERPESSOAIS NO TRABALHO

Analisando as relações sociais a partir do contato e convívio dos funcionários de uma organização, as relações interpessoais no trabalho se tornam mais harmônicas e com menos conflitos, no momento em que há uma flexibilidade e empatia por parte das pessoas, para compreender as situações e realidade de seu colega para evitar conflitos. Assim como, deve haver uma estrutura organizacional que favoreça o convívio entre as pessoas, bem como, os gestores que saibam lidar com os problemas dessa natureza conferindo-lhes soluções eficazes e éticas. Pois, referente às relações de chefia, “as circunstâncias modificam-se de hora a hora e de dia para dia à medida que o dirigente da empresa empreende atividades diferentes, e os métodos e influência apropriados variam em conformidade”. (McGREGOR, 1970, p. 48)

Dessa maneira, além dos gestores os funcionários também precisam agir de forma ética para com seus colegas, ou ao que podemos chamar de um código moral, no qual, condutas são socialmente tidas como corretas e que devem ser reproduzidas. Tais atitudes não reproduzem somente um padrão de ação interno da organização, mas sim, algo que é espelhado da sociedade, pois a organização e as pessoas são atores sociais inseridos nesse macro contexto. Dessa forma, é preciso considerar que no trabalho e em qualquer outro local e situação, haverá relações sociais e um compartilhamento de ideias e

conhecimentos, por isso, as relações de trabalho entre os indivíduos integrantes de uma organização passa a ter grande importância nas relações interpessoais, qualidade do ambiente e andamento da empresa.

Em relação ao entendimento do campo de recursos humanos sobre relações de trabalho, existe uma visão mais estratégica para analisar o assunto. Barbosa (2004) afirma que na gestão de recursos humanos o gestor deve perceber e se antecipar aos conflitos, ou seja, identificar riscos e focos de problemas entre as pessoas ou uma determinada situação de trabalho, a fim de tomar a melhor decisão e ação para resolver o problema. Para isso, o gestor precisa se munir de informações e ferramentas para que possa resolver e orientar sua equipe. Diante desta realidade, Marras (2007, p. 31) “[...] as organizações preocupam-se em ser mais competitivas, [...] os empregados buscam no interior das empresas onde trabalham a compensação do estresse causado pela busca frenética de resultados.” Isso acaba gerando desgastes e, por conseguinte, possibilitando o surgimento de conflitos que prejudicam as relações de trabalho. Por isso, perante este panorama os gestores devem rever tal realidade e promover uma qualidade de vida no trabalho mais consistente, a partir de medidas que atinjam as pessoas. Dessa forma, as relações de trabalho, no futuro,

[...] se tornarão mais complexas, tanto por conta da transformação das expectativas e necessidades das organizações e das pessoas, quanto pela entrada de intermediários na relação entre pessoas e empresa. (DUTRA, 2002, p. 206)

Assim, a relação no trabalho cada vez mais, conquista espaço e importância nas organizações e sociedade, tendo em vista desde uma perspectiva da regulamentação e legislação, até as relações interpessoais que ocorrem no cotidiano das empresas entre os funcionários. Considerando que atualmente existe um movimento ainda pouco difundido, mas que está ganhando espaço no meio organizacional, que é o movimento de humanização empresarial. Conforme Vergara e Branco (2002), essa mudança estaria em curso para modificar a atual concepção do mundo dos negócios, no que se refere à condução e entendimentos sobre a atual realidade de gestão que precisa ser alterada diante de demandas por uma organização mais humanizada. Dessa maneira, é necessário entender a realidade e panorama social que vivemos, principalmente tratando de um tema de maior especificidade como é a integração de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial no mercado de trabalho. Portanto, a próxima seção apresenta o cenário social

e marcos legais sobre o assunto, juntamente com alguns exemplos de instituições e iniciativas que buscam melhorar a atual condição e realidade dessas pessoas.

2.3 CENÁRIO SOCIAL

Perante a importância que a inclusão social possui diante da sociedade e agentes sociais, a igualdade de oportunidades está gradativamente ganhando espaço e importância na pauta dos debates. A inserção de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial no mercado de trabalho também é um dos temas que vem ganhando maior visibilidade. Conforme os dados do Censo de 2010, realizado pelo IBGE. No Brasil, a população que possui ao menos uma das deficiências pesquisadas, dentre elas as sensoriais (visual e auditiva), física, mental e intelectual são 45,6 milhões de pessoas, totalizando 23,92% de toda a população brasileira. Tendo em vista que, segundo o Censo de 2010, as pessoas com deficiência em idade produtiva são aproximadamente 6,5 milhões de indivíduos. Considerando que dentro deste contingente, os deficientes mentais e intelectuais são aproximadamente 1,5 milhão de pessoas.

Em um âmbito mundial, a sociedade também se volta para essas questões inclusivas, não somente para minorias, mas de forma geral, a Organização Internacional do Trabalho – OIT ratifica o compromisso social que os governos devem ter em relação as condições de trabalho e oportunidades, garantindo o emprego formal e decente. Pois ainda há grande parte de pessoas com deficiência trabalhando no mercado informal. A Organização Mundial da Saúde – OMS, também coloca no Relatório Mundial Sobre a Deficiência, publicado em 2011, a importância do trabalho para essas pessoas, evidenciando as dificuldades e os cenários encontrados nas empresas. No Brasil, foi instituída a Lei nº 8.213, de julho de 1991, conferindo diversas providências e direitos às pessoas com deficiência, desde Planos de Benefícios da Previdência até a habilitação profissional.

No Art. 93 da Lei nº 8.213, de julho de 1991 estabelece que:

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

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

§ 1º A dispensa de pessoa com deficiência ou de beneficiário reabilitado da Previdência Social ao final de contrato por prazo determinado de mais de 90 (noventa) dias e a dispensa imotivada em contrato por prazo indeterminado somente poderão ocorrer após a contratação de outro trabalhador com deficiência ou beneficiário reabilitado da Previdência Social.

§ 2º Ao Ministério do Trabalho e Emprego incumbe estabelecer a sistemática de fiscalização, bem como gerar dados e estatísticas sobre o total de empregados e as vagas preenchidas por pessoas com deficiência e por beneficiários reabilitados da Previdência Social, fornecendo-os, quando solicitados, aos sindicatos, às entidades representativas dos empregados ou aos cidadãos interessados.

§ 3º Para a reserva de cargos será considerada somente a contratação direta de pessoa com deficiência, excluído o aprendiz com deficiência de que trata a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

Dessa forma, a partir da legislação, iniciou-se um movimento para oficializar perante à sociedade a importância da inserção dessas pessoas no mercado. Ainda que promover uma lei de cotas ou regularizar a inserção dessas pessoas no meio organizacional seja uma ação de inclusão, não necessariamente ela é um ato de integração, pois é necessário haver uma adequação na estrutura e conscientização por parte das outras pessoas, entendendo as dificuldades e realidade do indivíduo com alguma deficiência. Proporcionando-lhe valor e reconhecimento em suas atividades, pois segundo Bezerra e Vieira (2012), as pessoas com deficiência intelectual precisam de apoio e meios para orientação, tendo supervisão e ajuda técnica para realizarem suas tarefas compensando suas limitações, para assim, superar as barreiras e dificuldades.

Segundo Sasaki (1999 *apud* Carvalho-Freitas e Marques, 2007, p.61), as políticas sociais direcionadas para pessoas com deficiência se caracterizam em dois modelos de interpretação da deficiência, sendo o primeiro modelo a “integração social”, que se refere à visão médica da deficiência e que dá origem às práticas sociais, com o objetivo de

melhorar a convivência desses indivíduos na sociedade. O segundo modelo é o da “inclusão social”, no qual, pode ser entendido como um processo bilateral em que a sociedade se adapta diante das necessidades das pessoas com deficiência e estas procuram se desenvolver inseridos no meio social. Neste contexto, outro fator que está presente no cotidiano das relações interpessoais é a falta de informação e concepções do senso comum a respeito das deficiências. Pois, conforme Carvalho-Freitas e Marques (2007), a sociedade ainda possui diversas interpretações sobre a deficiência, intitulado estereótipos compreendidos como crenças generalizadas sobre as características do indivíduo, nas quais, isso tem caráter negativo e desencadeia em preconceito.

É importante ressaltar a atuação de organizações que fornecem grande apoio, instrução e ajuda para as pessoas com deficiência intelectual e suas famílias, dentre elas tem trabalho de destaque a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE, que realiza em nível nacional um serviço de defesa e apoio aos direitos de pessoas com deficiência intelectual, promovendo serviços de educação, saúde, assistência social, educação profissional, dentre outros. A Cooperativa Social de Produção e de Prestação de Serviços de Porto Alegre – COOPERSOCIAL, também exerce papel importante na inclusão de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial.

A COOPERSOCIAL é uma entidade que não possui fins lucrativos e promove a inserção desses indivíduos no mercado de trabalho por meio de atividades laborais realizadas no local, como a montagem de materiais e peças industriais, por exemplo. As empresas interessadas nessa iniciativa terceirizam parte de suas atividades contratando os serviços da Cooperativa, dando assim, oportunidade para essas pessoas. Outra instituição importante, presente no Estado do Rio Grande do Sul é a Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência e com Altas Habilidades no Rio Grande do Sul - FADERS, que atua como gestora estadual promovendo ações junto à sociedade para implantação de políticas públicas para as pessoas com deficiência, altas habilidades e idosos.

Portanto, existe um movimento de organizações e uma tendência social para melhorar a atual realidade no mercado de trabalho para gerar oportunidades para pessoas com deficiência intelectual. Porém, é preciso ainda, maior organização e envolvimento da sociedade para obter esclarecimentos sobre o tema. Segundo Thomas (1996 *apud*

Fleury, 2000), a gestão da diversidade cultural exige a adoção de uma perspectiva integral para gerar e entender um ambiente organizacional que permita a todas as pessoas desenvolverem seus potenciais. Dessa forma, entender todo o contexto e importância da diversidade e inclusão social no mercado de trabalho, evita maiores complicações e discriminações da inserção dessas pessoas nas organizações.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objetivo deste capítulo é apresentar o método utilizado na realização e delineamento da pesquisa deste trabalho. Assim como, descrever as etapas e características que constituem essa metodologia para o alcance do objetivo geral e os objetivos específicos propostos pelo presente trabalho.

3.1 PESQUISA EXPLORATÓRIA DE CARÁTER QUALITATIVO

Para iniciar uma pesquisa é necessário definir uma metodologia que forneça uma fundamentação dos dados e organize as informações que serão analisadas. A pesquisa e estudo referentes ao fenômeno estudado, deve permitir um entendimento do contexto e informações observadas e coletadas pelo pesquisador, nas quais, a partir do melhor método escolhido, tais informações devem ser expressas de forma clara e que possibilite o entendimento dos objetivos da pesquisa. Tendo em vista que a metodologia auxilia na condução da pesquisa, ela tem como finalidade:

[...] analisar as características dos vários métodos disponíveis, avaliar suas capacidades, potencialidades, limitações ou distorções e criticar os pressupostos ou as implicações de sua utilização. Ao nível mais aplicado, a metodologia lida com a avaliação de técnicas de pesquisa e com a geração ou a experimentação de novos métodos que remetem aos modos efetivos de captar e processar informações e resolver diversas categorias de problemas teóricos e práticos de investigação. (THIOLLENT, 1986, p. 25)

Assim, é importante compreender como se realiza uma pesquisa exploratória. Segundo Gil (2008, p. 27) “as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”. Dessa forma, a pesquisa exploratória possibilita uma ação de observação do contexto e de todo o fenômeno a partir das percepções e avaliação do objeto estudado. Thiollent (1986), afirma que a pesquisa exploratória consiste no descobrimento do campo de pesquisa e dos atores envolvidos. Além das expectativas para um levantamento dos primeiros dados e alinhamento de ações para realização e continuidade da pesquisa.

A pesquisa qualitativa permite ao pesquisador construir e atribuir em suas observações, significados e entendimentos sobre o contexto e realidade que estuda. Assim, o local e indivíduos estudados, bem como as motivações da pesquisa, são as próprias fontes de informações, nas quais, estão disponíveis e precisam ser observadas e trabalhadas pelo pesquisador. Considerando que na pesquisa exploratória de caráter qualitativo, não necessariamente existe uma estrutura rígida para dar sequência à pesquisa, uma vez que o caráter qualitativo permite uma análise a partir de percepções e observações. Porém, são sempre pautadas em bases teóricas consolidadas para analisar e estudar as informações obtidas, fundamentado as conclusões.

Portanto, o presente estudo realiza uma pesquisa exploratória qualitativa na sua execução e análise do fenômeno. O estudo da inclusão social de pessoas com deficiência intelectual no mercado de trabalho, tendo em vista o processo de socialização, a partir de uma pesquisa exploratória qualitativa permite uma análise e observação da situação de maneira mais clara e eficaz. Pois trata-se de relações interpessoais e do cotidiano em um ambiente de trabalho, no qual, uma pesquisa de caráter quantitativo não seria efetiva para este estudo, considerando os objetivos propostos e a própria pesquisa *in loco*.

3.2 MEIOS TÉCNICOS DA PESQUISA

Considerando o caráter deste trabalho, objetivos propostos para esta pesquisa e o fenômeno estudado, a melhor técnica para realizar a pesquisa é o estudo de caso. Pois o propósito deste trabalho é aprofundar-se no estudo e compreensão de como ocorre o processo de socialização de pessoas com deficiência intelectual no mercado de trabalho. Dessa forma, por se tratar de uma pesquisa exploratória qualitativa, o estudo de caso permite a investigação e observação de um caso em dada organização, comunidade, sociedade, entre outros. Tornando-se ideal para execução e formato desta pesquisa.

Yin (2001), afirma que por estudo de caso, podemos entender como sendo uma investigação empírica, na qual, investiga um fenômeno contemporâneo em um dado contexto. Dessa maneira, o estudo de caso não exige controle sobre os eventos comportamentais, bem como seu foco está em acontecimentos atuais. De acordo com Gil (2008), o estudo de caso explora situações da vida real, onde seus limites não são

claramente definidos, ou seja, esta técnica permite uma análise de observação e leitura do contexto que se estuda. É importante considerar que “o estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado [...]” (GIL, 2008. p. 57). Ainda que tal fato, na prática, seja de grande dificuldade devido ao grande número de variáveis e outros determinantes que incidem no fenômeno, por sua vez, é importante delimitar e focar a pesquisa.

Dessa forma, tendo em vista o objetivo específico deste trabalho, juntamente com os objetivos gerais, a técnica desta pesquisa é o estudo de caso; de acordo com todos elementos e dados apresentados que validam essa técnica como ideal para este trabalho. A partir da definição do tipo de pesquisa, exploratória qualitativa, e escolha da técnica, estudo de caso. Se estrutura um panorama para estabelecer os sujeitos da pesquisa que possuem maior vinculação com a proposta do estudo, além da forma que se coletará os dados. Posteriormente, a maneira que se dará a análise desses dados para constatações e conclusões do fenômeno, gerando resultados coerentes com a realidade.

3.3 ORGANIZAÇÃO E SUJEITOS SOCIAIS

Segundo Gil (2008), o universo ou população é definido como sendo um conjunto de elementos, nos quais, possuem determinadas características. Ou seja, esses elementos possuem ao menos uma característica em comum, sendo que o universo de uma pesquisa representa a população pesquisada. Já a amostra, seria um “subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população” (GIL, 2008, p. 90). Por sua vez, esses conceitos são melhores aplicados para pesquisas quantitativas, nas quais, se trabalha com estatística e dados numéricos para validação de uma hipótese. Como o presente trabalho é uma pesquisa qualitativa, temos que, neste caso, segundo Minayo (1994), a pesquisa qualitativa refere-se a questões muito específicas, nas quais, o nível de realidade não pode ser quantificado, ou seja, a pesquisa permeia um universo de significados, motivos, atitudes, crenças e valores.

Dessa forma, a organização é o campo de estudo, no qual, se desenvolverá a pesquisa, sendo o ambiente de análise prática. Desse modo, por ser uma pesquisa qualitativa, a população-alvo e grupo de respondentes são respectivamente os funcionários com deficiência intelectual e os demais funcionários que trabalham no setor ou próximo aos colegas com deficiência intelectual. Entre os colegas da população-alvo, estão incluídos os gestores ou chefes desses funcionários. Portanto, os integrantes desse grupo mencionado, são os sujeitos sociais da pesquisa.

Conforme o objetivo já destacado deste trabalho, essa organização conta em seu quadro de funcionários com pessoas que possuem alguma deficiência intelectual. Os sujeitos sociais foram selecionados de acordo com o envolvimento profissional dentro da organização com os funcionários com deficiência intelectual e também por um critério de acessibilidade, na qual, os sujeitos estudados são escolhidos, se configurando como modelo ideal. Considerando que a seleção dos sujeitos sociais configura um modelo bastante eficaz, tendo em vista que não há indivíduos que não estão inseridos nesse contexto e a diversidade de pessoas enriquece o trabalho.

Indivíduos de diferentes níveis hierárquicos compõem o grupo de respondentes, ou seja, diferentes visões e opiniões são ouvidas, conferindo outras perspectivas entre gestores, colegas e demais pessoas referentes aos indivíduos com alguma deficiência intelectual que trabalham na organização. Além de todo o estudo e observação realizada no cotidiano de trabalho desta empresa, e os processos e relações dos funcionários que também fazem parte da pesquisa.

3.3.1 Caracterização da Organização

A pesquisa foi realizada em uma grande empresa fabricante e de comércio varejista de calçados. A organização foi fundada no Vale dos Sinos, no Estado do Rio Grande do Sul em 1945. Iniciando suas atividades como uma pequena indústria de calçados, funcionando em uma instalação simples, produzindo apenas sapatos masculinos. Nos anos subsequentes, as demandas cresceram e houve a necessidade de expansão da fábrica e suas atividades. Já em nova sede, nos anos 1960, são inaugurados os primeiros pontos de venda, ingressando assim, no varejo, além da produção da

indústria que continuava crescendo. As exportações têm início em 1970, atendendo uma nova realidade e perspectiva de posicionamento mercadológico da empresa no setor coureiro-calçadista mundial. Já nas décadas de 1990 e 2000, a organização expandiu sua base produtiva para outros estados, além de incorporar outras redes varejistas durante esse período.

Atualmente, a empresa conta com 16.000 colaboradores e uma produção diária de 65.000 pares de calçados femininos, infantis e esportivos. Tendo cinco unidades produtivas no Brasil e duas no exterior. É uma organização, na qual, a marca corporativa possui quatro unidades de negócios. Dentre essas unidades estão a indústria, gestão de marcas próprias, varejo e serviços. Tendo em vista que cada unidade possui as suas respectivas marcas, com exceção da indústria. Quanto ao varejo, a empresa possui mais de 100 lojas no Brasil e exterior, dentre as diversas marcas. Dessa forma, é importante ressaltar que dentro do *mix* de negócios da empresa, a pesquisa foi aplicada em lojas que estão inseridas na unidade de negócio do varejo da organização.

3.3.2 Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência

A empresa desenvolve há aproximadamente dez anos um programa de inclusão de trabalhadores com deficiência. Para isso, a organização criou um Comitê de Inclusão que possui profissionais de diversas áreas e departamentos da empresa para debater e direcionar as iniciativas e ações que serão aplicadas na organização, além das adequações e acompanhamento do programa.

Permitir e facilitar a integração do funcionário com deficiência no ambiente de trabalho é uma das principais metas do programa. Desse modo, a empresa se aproxima do trabalhador e garante maior apoio às pessoas com alguma deficiência da empresa. O programa também visa promover maior visibilidade e importância para estas pessoas, visto que possui contato com a APAE, SINE, SENAI, dentre outras instituições que possibilitam um diálogo, conscientização e oportunidade de emprego.

Portanto, é neste cenário que estão incluídos os trabalhadores com alguma deficiência. No caso deste trabalho, as lojas pesquisadas contam com um funcionário com deficiência intelectual ou psicossocial.

3.4 COLETA DE DADOS

Tendo o problema de pesquisa definido e o projeto do estudo de caso planejado, é necessário delimitar como se dará a coleta de dados. Esta pesquisa utiliza três formas para coletar os dados, são elas: observação, entrevista e análise documental.

A observação constitui elemento fundamental para a pesquisa. Desde a formulação do problema, passando pela construção de hipóteses, coleta, análise e interpretação dos dados, a observação desempenha papel imprescindível no processo de pesquisa. É, todavia, na fase de coleta de dados que o seu papel se torna mais evidente. (GIL, 2008, p. 100)

A observação realizada neste trabalho se configura como sendo observação simples, na qual, segundo Gil (2008), na observação simples o pesquisador é muito mais um espectador que observa e analisa o que ocorre de maneira informal observando os fatos de modo espontâneo. Todavia, a observação é seguida por um processo de análise e interpretação, conferindo-lhe um caráter científico. Na observação simples não há uma interação com os indivíduos, por isso, a fim de manter os processos e relações de forma mais natural possível, essa forma legitima o estudo e o que ocorre na organização.

A outra ferramenta utilizada neste trabalho para coletar os dados é a entrevista. Para Gil (2008), a entrevista é uma interação social, na qual, existe um diálogo assimétrico em que uma das partes pretende coletar dados a partir de outra pessoa, que é a fonte de informação. Neste caso, a forma de entrevista utilizada foi a entrevista semiestruturada, sendo que neste tipo, há um roteiro previamente estabelecido, porém, existe a possibilidade de haver uma liberdade de realizar perguntas ou acrescentar algo durante a entrevista conforme sua relevância. O roteiro dessas entrevistas consta nos apêndices deste trabalho.

O roteiro da entrevista precisa ser dinâmico e claro, tendo em vista a efetividade e direcionamento das perguntas para coletar os dados de grande relevância e utilidade para a pesquisa. Por sua vez, ouvir também passa a ser algo de profunda importância já que, “ser um bom ouvinte significa ser capaz de assimilar um número enorme de novas informações sem pontos de vistas tendenciosos” (YIN, 2001, p. 82). Assim, as observações são realizadas no ambiente comum de trabalho, buscando perceber como ocorrem as relações interpessoais entre os colegas, como são realizadas as tarefas e demais rotinas laborais. Já a entrevista é realizada com o gestor, o próprio funcionário

com deficiência intelectual e seus colegas. Para uma pesquisa qualitativa, o número exato de entrevistados é tido como suficiente a partir do momento que há uma repetição de informações ou se os dados coletados são satisfatórios na riqueza de conteúdo para a análise.

A análise documental é também uma excelente alternativa como ferramenta para coleta de dados, pois “[...] há dados que, embora referentes a pessoas, são obtidos de maneira indireta, que tomam a forma de documentos, como livros, jornais, papéis oficiais, registros estatísticos, fotos, discos, filmes e vídeos, que são obtidos de maneira indireta” (GIL, 2008, p. 147). Dessa forma, é importante considerar todas possibilidades e recursos a serem observados e que podem acrescentar informações valiosas ao trabalho.

3.4.1 Descrição prática da coleta de dados

Conforme a caracterização da empresa, a pesquisa de campo foi realizada na unidade de varejo da organização. Dessa forma, foram visitadas quatro lojas localizadas em Porto Alegre/RS que possuem um funcionário com alguma deficiência intelectual ou psicossocial.

Desse modo, como já referido anteriormente, este trabalho é uma pesquisa qualitativa de caráter exploratório, portanto, a pesquisa prática nas lojas se desenvolveu em duas etapas, seguindo o mesmo método para todas unidades. Na primeira semana de pesquisa de cada loja, foi realizada a coleta de dados por meio de observação simples, cujo objetivo era sem interferência, observar, entender e analisar as tarefas, atividades, funções e demais situações do cotidiano de trabalho do funcionário com deficiência intelectual de cada loja, bem como a relação interpessoal com os colegas no ambiente de trabalho. Permitindo assim, efetuar a análise do processo de socialização e integração destes funcionários inseridos em seus espaços laborais.

Na segunda semana, de cada loja, foi aplicada uma entrevista semiestruturada para os funcionários, por sua vez, haviam três modelos de entrevistas. Um modelo para o gerente, outro para o funcionário com deficiência intelectual e um terceiro para os demais colegas. As entrevistas foram aplicadas individualmente para cada pessoa em um local reservado. O objetivo das entrevistas foi coletar a percepção de cada indivíduo sobre este

contexto de inclusão social e importância do trabalho para as pessoas que possuem alguma deficiência, para também validar e analisar o material coletado por meio das observações.

Para a pesquisa também foram coletados dados e outras informações com o Departamento de Recursos Humanos que possui uma Coordenadoria Corporativa de Responsabilidade Social. Desse modo, foram obtidas informações mais específicas sobre o tema na organização, porém, em um âmbito estratégico. A análise documental se desenvolveu a partir da coleta de dados no *site* institucional da organização, além de outras fontes.

3.5 ANÁLISE DE DADOS

Sendo uma pesquisa exploratória qualitativa, para este estudo de caso, o melhor procedimento para realizar a análise de dados seria a apreciação do conteúdo obtido nas observações e análise das informações de documentos, além do conteúdo coletado referente às respostas dos entrevistados, uma vez que a pesquisa é uma análise interpretativa. Essas formas de análise possibilitam obter melhores diagnósticos e interpretações perante as informações coletadas. Sendo realizado, assim, um cruzamento de informações coletadas nas observações, documentos e entrevistas, validando o que realmente ocorre na organização com as informações obtidas e observações realizadas.

Dessa maneira, a partir dos dados observados e coletados neste trabalho, foi possível constatar as dificuldades e desafios que as pessoas com deficiência intelectual passam no seu ambiente de trabalho, assim como diversos fatos e iniciativas que são colocadas em prática para integrar cada vez mais essas pessoas no mercado. A análise dos dados coletados permite o entendimento de diversas proposições e esclarecimentos sobre o contexto do trabalho e o que foi observado e relatado durante a pesquisa na organização. Dessa forma, nas próximas seções será apresentada a sequência e modo prático como foi realizada a pesquisa. Assim como, a análise aprofundada e as conclusões deste estudo.

4 O ESTUDO

Neste capítulo será realizada a análise da pesquisa, tendo como base a fundamentação teórica apresentada e os objetivos propostos, nos quais, norteiam o trabalho e a proposta deste estudo de caso. Para situar o leitor em relação ao contexto e ambiente da pesquisa, serão caracterizados os locais visitados, possibilitando uma maior compreensão da análise que será apresentada na sequência, juntamente com os dados obtidos em campo.

Após a caracterização das lojas e ambiente, inicialmente, será apresentado um relato dos fatos observados e coletados em cada unidade. Para permitir uma melhor compreensão da rotina, atividades e demais situações peculiares de cada loja. Dessa forma, será possível ter um maior entendimento do ambiente e de tudo que realmente ocorre na prática em cada uma das unidades, além do cotidiano e tarefas do funcionário com deficiência intelectual e psicossocial de cada loja. Para então, em um segundo momento, ser realizada a conexão dos fatos e dados estudados e observados por meio de uma análise mais aprofundada.

4.1 DESCRIÇÃO DAS LOJAS E AMBIENTE

A pesquisa de campo se desenvolveu em quatro lojas que integram a unidade de varejo da organização. Dentre essas lojas, uma possui foco na venda de calçados e produtos esportivos para um público-alvo razoavelmente mais abastado. Essa loja é especializada em artigos de esporte em geral, por sua vez, existem as lojas desta mesma rede que não são voltadas ao nicho esportivo. Desse modo, possuem uma linha de produtos composta por sapatos, botas e acessórios em couro e demais calçados masculinos e femininos, mantendo uma linha de produtos para um público com um maior poder de compra.

As outras três lojas, são de outra rede, também pertencente à empresa. Entretanto, a proposta é alcançar uma camada mais popular, tendo uma linha de produtos formada por calçados e acessórios femininos e masculinos de diversos modelos, além de ter uma linha infantil. Nas lojas são comercializados calçados de fabricação própria da empresa e

também outros produtos. Desse modo, essa diferenciação das lojas e segmentação tem como objetivo elevar o nível de venda e abrangência, para assim, atrair mais clientes e possuir produtos alinhados com a demanda e tendências do mercado.

Para apresentar e mencionar as lojas estudadas de forma mais clara durante a análise deste estudo, cada loja receberá um código de identificação. Este código será representado pelas letras: A, B, C e D. Eles irão representar cada loja que foi visitada durante a realização prática da pesquisa. Dessa forma, a tabela abaixo ilustra e caracteriza essas lojas, identificando o perfil de cada unidade, que por sua vez também já foi introduzido no início desta seção.

Tabela 1 – Caracterização das Lojas

Loja	Perfil da Loja	Localização
A	Loja de esportes e artigos esportivos; Público com maior poder de compra; Elevado número de itens para customização de produtos.	Centro de Porto Alegre
B	Loja de calçados e acessórios; Loja mais popular; Loja liquidadora de produtos.	Centro de Porto Alegre
C	Loja de calçados e acessórios; Loja mais popular; Loja de rua.	Zona Norte de Porto Alegre
D	Loja de calçados e acessórios; Loja mais popular; Dentro de um shopping de menor porte da cidade.	Região Central de Porto Alegre

Fonte: Autor (2017)

O *layout* das unidades segue um modelo tradicional de loja de varejo de calçados, sendo de forma geral parecido entre elas, alterando somente o estilo, *design* e decoração de acordo com a proposta de produto e público-alvo. Tendo um espaço específico de calçados que são lançamentos dispostos em prateleiras, assim como existem outros ambientes com a divisão de linhas, modelos e gênero dos produtos distribuídos na área de circulação de cada loja. Evidentemente que as lojas contam com uma vitrine na entrada do estabelecimento e a parte do caixa ao fundo da unidade. Todas lojas também possuem um estoque, sendo este local de acesso somente pelos funcionários.

Cada unidade possui um gerente e um coordenador geral, além do coordenador de estoque para as lojas maiores, no caso, somente uma não conta com este funcionário, já

que o estoque é menor. Os demais funcionários são os vendedores e caixas. Dessa maneira, a partir do Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência implementado e executado pela empresa, indivíduos com deficiência física, intelectual, psicossocial e sensorial são incluídos e integrados no mercado de trabalho, ganhando assim uma oportunidade de desenvolvimento profissional.

A obrigatoriedade em lei, na qual, impõe que as organizações contem em seu quadro de funcionários com pessoas com deficiência, muitas vezes não é o suficiente ou não é eficaz para preparar e incluir esses trabalhadores nas empresas. Tendo em vista que é necessário haver um programa estruturado e um acompanhamento devido, uma vez que é de fundamental importância haver um entendimento da realidade de cada funcionário com alguma deficiência. O que torna esse processo mais difícil, quando estes programas não acontecem, pois não oferecem auxílio e apoio para estas pessoas darem prosseguimento em suas vidas profissionais, gerando assim, uma evasão ou sequer a entrada desses indivíduos no mercado de trabalho formalizado.

4.2 RELATO DAS VISITAS

Esta seção pretende expor ao leitor os acontecimentos observados em cada loja visitada. Permitindo assim, um relato dos fatos ocorridos e presenciados durante à pesquisa de campo. Para apresentar de forma individual cada loja e os dados coletados, bem como os relatos dos trabalhadores.

Com o objetivo de prezar pelo sigilo e respeito aos funcionários entrevistados neste trabalho, buscando sempre a opinião fidedigna dessas pessoas acerca do tema da pesquisa e aplicação da entrevista, os funcionários que participaram não serão identificados. Dessa maneira, os respondentes irão receber um código, identificando cada indivíduo participante deste estudo, bem como outros dados, conforme a Tabela 2 que contém essas informações.

Tabela 2 – Entrevistados

Entrevistado	Loja	Cargo	Sexo
E1	A	Gerente	M
E2	A	Estoquista	M
E3	A	Coordenador de Estoque	M
E4	A	Vendedor	M
E5	A	Vendedor	M
E6	A	Vendedor	F
E7	A	Vendedor	M
E8	B	Coordenador de Estoque	M
E9	B	Estoquista	M
E10	B	Gerente	M
E11	B	Vendedor	F
E12	B	Vendedor	F
E13	B	Menor Aprendiz	M
E14	B	Vendedor	F
E15	B	Vendedor	M
E16	C	Vendedor	M
E17	C	Estoquista	M
E18	C	Vendedor	F
E19	C	Vendedor	M
E20	C	Vendedor	F
E21	C	Gerente	M
E22	D	Gerente	M
E23	D	Estoquista	F
E24	D	Vendedor	F
E25	D	Vendedor	F
E26	D	Vendedor	M
E27	D	Vendedor	M
E28	D	Vendedor	F
E29	D	Coordenador	F

Fonte: Autor (2017)

4.2.1 Loja A

A loja A, como já mencionado, comercializa produtos e artigos esportivos. Por se localizar no centro da cidade, existe um movimento intenso no estabelecimento. Entretanto, de acordo com a proposta e sofisticação de alguns produtos, ela visa atingir um público mais específico como cliente. A loja possui um estoque de aproximadamente 20 mil produtos, entre tênis de diversos modelos e esportes, bolas, abrigos e demais materiais esportivos, não considerando os itens de customização. A unidade conta com

diversos vendedores atuando em três turnos de expediente, além do gerente, estoquistas e coordenadores de loja e estoque.

Esta unidade, possui em seu time de funcionários um trabalhador com deficiência intelectual, sendo o estoque seu local de trabalho. Conforme a denominação estabelecida pela “Tabela 2 – Entrevistados”, todos os sujeitos sociais desta pesquisa possuem um código de identificação para preservar suas identidades, portanto, o funcionário com deficiência intelectual da loja A, será citado como “E2”.

E2 já trabalha dois anos e meio na empresa, tendo bastante conhecimento da rotina e localização dos produtos no estoque. Já teve outra experiência de trabalho em atividade semelhante, e segundo ele, gosta de trabalhar. E2 não tem contato com o público, portanto, seu ambiente de trabalho fica restrito ao estoque, não circulando pela loja. Durante o período das observações, E2 sempre demonstrou disposição para atender as solicitações dos colegas e tarefas demandadas pelo coordenador de estoque, aqui chamado de E3. Costuma aguardar a próxima atividade assim que conclui a que estava executando. Quando surge alguma tarefa, na qual, ele não possui certeza de como realizar, E2 sempre se reporta ao coordenador de estoque, que prontamente o instrui.

As principais atribuições delegadas e demandadas no espaço ocupacional de E2, são de organizar as caixas de calçados nos puxados – as prateleiras do estoque – abrir e desempacotar os itens que chegam no estoque; separar as caixas reutilizáveis; auxiliar na localização de algum produto dentro do estoque; ajudar o Coordenador de Estoque nas tarefas de inclusão e registro dos itens no sistema da loja, buscando e separando os produtos; verificar se os pares e numeração dos calçados estão corretos; dentre outros. A intensidade do trabalho varia conforme a demanda e a chegada de produtos à loja, todavia sempre há alguma tarefa para ser feita.

Quanto a relação com os colegas de trabalho, E2 possui um bom relacionamento, tendo um vínculo mais forte com alguns que mantém uma proximidade maior. Para E3, o convívio com E2 é de “melhor relação do que com outros colegas muitas vezes”. Para E1, o gerente, os funcionários com alguma deficiência são “parte da sociedade” e precisam estar incluídos no mercado de trabalho, além de ressaltar que E2 “prefere estar na loja do que em outro lugar”, prezando pelo bom convívio dos colegas para com E2 ou qualquer funcionário com alguma deficiência quando integrado ao grupo.

Referente ao ingresso e atuação no mercado de trabalho por parte de pessoas com alguma deficiência, E4 considera esse movimento e a relação no ambiente de trabalho entre os funcionários “importante para eles como para nós”. Para E5, essa inclusão no mercado de trabalho é “fundamental”, até mesmo pelo fato de E5 ter um familiar com Síndrome de Down e relatar que seu parente “sempre foi aceito nos lugares que ia”, e considera que as pessoas precisam acolher e tratar com igualdade e respeito os indivíduos com deficiência intelectual.

Entre os funcionários da loja A, nem todos já trabalharam com colegas deficientes intelectuais, psicossociais ou até mesmo com outras deficiências sensoriais ou físicas, por exemplo. Dessa forma, é importante haver um entendimento do potencial do colega com deficiência, bem como suas limitações, para que não seja imputada alguma atribuição maior ou tarefa que o funcionário não esteja apto para executar, além da cobrança de resultados e respostas no espaço de trabalho. Entretanto, é de fundamental importância haver um acompanhamento e percepção das potencialidades e habilidades deste funcionário, para ele desempenhar e desenvolver suas competências de acordo com seu ritmo de trabalho. Segundo E4, as pessoas com deficiência intelectual “também são capazes”, buscando superar suas dificuldades. Para E7, o colega E2 sempre procura aprender tarefas novas e observar o que cada um faz.

É importante ressaltar que no espaço de trabalho ou nos intervalos, evidentemente, há momentos de descontração, o que torna o ambiente mais harmônico e favorável. Porém, os funcionários precisam ter um entendimento sobre os tipos ou momentos de eventuais brincadeiras com os colegas que possuem determinada deficiência. Pois, algumas vezes podem não compreender tal atitude. Sobre essa questão, E6 relata que “as vezes tem alguma brincadeira que não concordo” quando é cometida com E2. Dessa maneira, ainda que E2 seja integrado ao grupo, é preciso cuidado em relação a este assunto e atitudes.

A participação e envolvimento no ambiente laboral da loja A, por parte de E2, conforme o relato dos colegas entrevistados é muito importante. Segundo E5, o colega sempre está “agregando conhecimento” e as atividades realizadas por E2 são “tarefas mais simples, mas são importantes”, contribuindo no andamento da loja. Quanto à

potenciais dificuldades, E5 considera a falta de esclarecimento em algumas situações um empecilho para otimizar o trabalho de E2. O funcionário E2, algumas vezes não soube expressar exatamente em palavras o que pensa. Dessa forma, é importante o papel do gerente e colegas próximos em conduzir e entender as necessidades deste funcionário. Conforme E1, existe uma “preocupação com E2”, no sentido de promover uma maior qualidade no ambiente e relações interpessoais do funcionário com deficiência intelectual, durante sua jornada de trabalho.

A integração de E2 ao grupo de funcionários é bastante interessante, pois torna o ambiente propício e agradável para desempenhar suas atividades. Entretanto, é importante haver uma conscientização entre os colegas de loja para continuar conduzindo e agindo de forma clara e respeitosa com E2. O acompanhamento do gerente, no momento em que E2 ingressou na loja, foi importante para buscar adequar as atividades de E2 com a resposta que ele pode dar à empresa. Dessa forma, a inserção no trabalho é uma etapa fundamental para o decorrer do processo de socialização. Bem como, o alinhamento do posicionamento e forma, na qual, os colegas recebem e tratam este funcionário também promove um processo de socialização mais efetivo e principalmente, constante.

4.2.2 Loja B

A loja B está localizada em uma rua com grande fluxo de pessoas e comércio no centro da cidade de Porto Alegre, tendo assim, como público alvo, clientes com um perfil mais popular. Esta loja possui também uma característica bastante peculiar dentre as outras lojas da rede, pois, devido sua localização, este estabelecimento é uma loja liquidadora de produtos, ou seja, itens que não estão tendo uma grande comercialização em outras lojas ou artigos de final de estação, por exemplo, são destinados à esta unidade para serem vendidos por preços mais acessíveis, juntamente com à linha de produtos padrão que estão presentes nas demais lojas desta rede.

A loja B tem como principais produtos calçados e acessórios para público masculino, feminino e infantil, sendo uma loja bastante ampla, tendo um movimento de clientes elevado. Dessa forma, conta com um maior número de funcionários comparado à outras lojas, além de ter dois estoques. A loja B possui aproximadamente 50 mil itens

estocados e conta com dois coordenadores de estoque. Nesta unidade, trabalha no estoque um funcionário com deficiência intelectual, aqui citado como “E9”.

E9 trabalha aproximadamente onze anos na empresa, sendo que na loja B, está há seis anos. Ele possui um ótimo conhecimento da rotina e ambiente onde exerce suas atividades. Seu local de trabalho é em um dos estoques da loja, atuando principalmente na organização de caixas e na conferição dos itens que chegam de outras unidades, checando se os produtos não são defeituosos ou se estão completos, no caso dos pares de calçados. Ele ajuda a filtrar algum erro e evitar o registro no sistema de algum produto com defeito. E9, quando necessário repõe algum artigo nas prateleiras da loja, porém, de modo geral, suas atividades ficam restritas somente no estoque além de separar as caixas vazias que serão descartadas ou reaproveitadas. E9 demonstra bastante comprometimento com as tarefas, buscando realizar da melhor forma o que é pedido.

Por ser uma loja de grande fluxo, o ritmo de trabalho no estoque é bastante intenso. Por isso, a participação do coordenador de estoque é de fundamental importância para orientar o trabalho de E9. As atividades desempenhadas na organização do estoque e localização de itens é feita com muita atenção, todavia esse tipo de atividade é realizado com maior autonomia por parte de E9, já algumas tarefas que necessitam de uma sequência de etapas, é preciso a orientação de seu superior, conforme relatou E8, o coordenador de estoque da loja. Pois quando a tarefa possui muitas etapas, E9 pode se confundir, portanto, delegar somente a próxima torna o seu trabalho mais eficaz.

Segundo E8, o funcionário E9 possui uma “relação ótima” com os colegas de trabalho. Quando alguém precisa de ajuda para localizar determinado produto sempre recorre à E9 que prontamente auxilia o colega. Segundo E12, o grupo tem liberdade em fazer brincadeiras e deixar o clima descontraído junto com a participação de E9. A relação com os menores aprendizes da loja também é interessante, pois E9 orienta e explica os locais corretos para guardar as caixas nos puxados, tendo muito respeito por parte dos jovens aprendizes.

Segundo E10, o gerente, a inclusão e integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho é de fundamental importância, pois é um movimento de “valorização deles como pessoa e para sentirem-se úteis”, uma vez que o trabalho possibilita isso. Conforme E8, as pessoas com deficiência intelectual “possuem suas limitações, mas não

precisam ficar paradas”. A inserção desses indivíduos nas organizações de acordo com E11 é “importante para todos, pois aprendemos com eles” já para E14, eles “fazem a diferença”. Dessa forma, fica cada vez mais latente a importância de ações inclusivas dessa natureza, garantindo e oportunizando trabalho para todos. Os funcionários da loja B, assim como os da unidade anterior, nem todos possuem alguma experiência de trabalho com um colega que possui alguma deficiência. Dessa maneira, é importante entender e conhecer o funcionário para proporcionar e exigir tarefas compatíveis com suas entregas. Referente à essa situação, houve um momento que E9 queria atuar como vendedor, por sua vez, o gerente da loja conversou com ele sobre o perfil e atividades de um vendedor, e que E9 seria muito mais importante e desempenharia de melhor forma seu potencial atuando no estoque. A partir de então, E9 compreendeu a situação.

A atuação de E9 no cotidiano da loja é bastante intensa, dessa forma, E8 considera a sua participação como sendo de “extrema importância”. Já E15, relata que E9 “tem muita agilidade e faz muito bom trabalho na loja”, em relação ao desempenho dele, E13 coloca que E9 trabalha “muito mais que outros colegas”. Conforme visão de E11, “E9 cumpre as tarefas e podiam dar mais responsabilidade para ele”. Desse modo, se percebe diferentes percepções entre os funcionários com relação ao colega.

Referente aos desafios enfrentados por ele, E12 não percebe maiores dificuldades no trabalho, porém, para E11, quando surge uma nova atividade é que pode haver alguma confusão no momento de E9 executá-la, por não ter conhecimento anterior dela. Segundo E15, uma dificuldade enfrentada, neste caso, pelos colegas de E9, é o fato de ele algumas vezes não expressar o que realmente está sentindo. Fato que ocorreu conforme o relato de E15, “quando E9 estava doente e foi trabalhar”, ou seja, ele não comunicou que estava doente pois, não queria faltar ao trabalho.

Segundo o gerente, é importante “integrar (E9) com a equipe e dar um tratamento paciente e tolerante”, pois é necessário haver uma empatia e entendimento por parte dos colegas diante de eventuais dificuldades que E9 possa ter. Quanto ao acompanhamento, conforme E10 relatou, a coordenação da loja tem a responsabilidade de “verificar o grau de dificuldade (da tarefa) e o grau de entendimento de E9” para tornar seu trabalho adequado às suas habilidades e potencial. Em relação ao funcionário com deficiência intelectual, segundo o próprio E9, ele gostaria de fazer um curso de informática para melhorar seus conhecimentos. Portanto, diante de tudo que foi

observado na loja B, fica evidente a importância da cumplicidade e parceria dos colegas para tornar o ambiente mais saudável. Perceber e fomentar as qualidades do colega com deficiência também é algo de grande valor para melhorar as relações interpessoais dentro da organização.

4.2.3 Loja C

Conforme anteriormente citado, a loja C possui um perfil mais popular, tendo em sua linha de produtos calçados de diversos modelos e acessórios tais quais como: bolsas, cintos, sandálias, dentre outros. Esta unidade é uma loja de rua, localizada na Zona Norte da cidade de Porto Alegre, em uma avenida de grande movimento de pedestres e comércio. A loja C possui um tamanho menor em relação à B, portanto, tem um quadro de funcionários mais reduzido. Entretanto, o *layout*, atendimento e o funcionamento geral da loja segue padronizado em relação aos outros estabelecimentos da rede. A loja C, assim como as anteriores, possui um funcionário com deficiência intelectual que trabalha no estoque da unidade, que será nomeado de “E17”.

O funcionário E17 já trabalha na empresa um ano, ele possui boas noções da rotina e andamento das tarefas no estoque da loja. Seu espaço de trabalho fica predominantemente no estoque, porém, sempre é demandada alguma tarefa na área de circulação dos clientes, dessa forma, E17 atua repondo calçados nas prateleiras e vitrines, precificando produtos e posteriormente recolocando na loja e mostruário. Não compete à E17 o atendimento ao cliente, desse modo, ele foi orientado, caso algum cliente se reporte a ele, para direcioná-lo ao vendedor. Sempre quando conclui suas atividades no estoque E17 circula na loja para verificar se tem algo para ser feito ou algum item repostado.

O trabalho de E17 no estoque é diversificado, ele organiza as caixas nas prateleiras dos puxados; verifica se os pares estão corretos nas caixas; realiza a primeira verificação das notas fiscais dos produtos, se estão corretas, pois caso haja algum problema o gerente é que assume. Por ter acesso ao sistema de registro de produtos, assim que os volumes chegam à loja, após conferir se está tudo correto, E17 inclui no sistema os novos artigos. Outra tarefa é separar os produtos que serão direcionados ao remanejo – quando são enviados para outra unidade da rede ou quando há algum defeito no calçado – dentre outros casos. Quando surge alguma dúvida, sempre pergunta aos seus colegas, bem como,

quando alguém precisa de um auxílio na localização de um produto, E17 se prontifica em ajudar.

O ambiente interno da loja é favorável, no geral, garante relações amigáveis entre os funcionários e o próprio E17, que possui um bom relacionamento com seus colegas, sendo sempre atencioso com todos. Para E20, é de grande importância ter proximidade e companheirismo, pois possibilita uma ótima relação, conforme seu relato: “E17 me escuta e pede ajuda quando precisa”.

Segundo E19, “todo mundo merece oportunidade”, portanto, as pessoas com alguma deficiência também estão incluídas neste contexto social, por isso a importância do ingresso no mercado de trabalho. Por sua vez, o processo e a forma que esse movimento de inclusão desses indivíduos depende da estrutura das organizações e de uma mobilização para receber e melhor atender essas pessoas. Dessa forma, de acordo com E19, “depende de como (a pessoas com deficiência) é direcionada” quando ingressa na empresa, pois sua adaptação e socialização dependerá de todo esse contexto e ambiente junto aos colegas.

Para E20, o trabalho de pessoas com alguma deficiência garante a conquista de uma maior independência em suas vidas. Segundo a visão de E18, existe uma evolução no trabalho que permite que colegas com deficiência intelectual “se desenvolvam” cada vez mais. E20 também relata que E17 é “peça fundamental para os vendedores, porque ele tem mais vivência no estoque” e, portanto, ajudar quem precisa.

O gerente, E21, coloca que é necessário “orientar os funcionários novos sobre a expectativa que precisa ter em relação ao trabalho de E17”, uma vez que colegas que nunca trabalharam com algum funcionário com deficiência intelectual podem não perceber certa dificuldade da pessoa. Segundo E21, existe um “acompanhamento pontual” nas atividades de E17, para verificar se tudo está ocorrendo bem e se é necessária alguma orientação. Dessa forma, o gerente procura ter algumas conversas com E17 para saber sua opinião ou anseios referentes ao seu trabalho. Na loja C, entre os funcionários entrevistados, todos já tiveram experiência com outro colega com alguma deficiência.

Como já mencionado e observado, a relação e ambiente de trabalho na loja é boa, entretanto, segundo relato de alguns entrevistados, existem ou já ocorreram casos isolados de pequenos conflitos. Conforme E20, que relata, mas não presenciou a situação, já houve

um desentendimento entre os colegas, porém, o problema foi resolvido por meio de diálogo e ratificando que todos devem ter um tratamento igualitário e respeitoso. Segundo a visão de E19, alguns colegas eventualmente acabam exagerando e pedindo muitos favores à E17, tarefas que eles próprios poderiam realizar. Para E16, alguns colegas evitam falar com E17, porém respeitam ele.

Segundo E17, “é ruim ficar parado”, sinalizando a importância para ele de estar trabalhando. Dentre as situações que ele gosta no ambiente laboral, estão a relação com os colegas e o alcance de metas e objetivos. Já, entre os pontos negativos, segundo E17, ele não gosta quando ocorre alteração de códigos de caixas ou troca de produtos e ninguém o comunica, dificultando seu trabalho. Dessa maneira, a comunicação em qualquer ambiente é algo fundamental, para tanto, ela é imprescindível para manter uma boa relação e andamento das atividades no cotidiano da loja.

4.2.4 Loja D

Por ser da mesma rede que as unidades B e C, a loja D possui as mesmas características e proposta de negócio e produtos. Entretanto, ela está localizada dentro de um shopping center próximo ao centro da capital gaúcha. O movimento não é tão intenso quanto às lojas de rua, porém, existe um fluxo constante de clientes no estabelecimento. Esta unidade conta com um espaço com produtos específicos do público infantil, sendo um ambiente separado ao da loja comum e demais artigos. O estoque é dividido em dois andares e possui um coordenador de estoque que faz a gestão do espaço. A loja D é bastante ampla e conta com um bom número de funcionários atuando em diversos turnos. Diferente das unidades anteriores, a loja D possui em seu quadro de funcionários uma colega com deficiência psicossocial, aqui mencionada como “E23”.

A funcionária E23 trabalha na loja há aproximadamente um ano, porém, sua experiência anterior mais recente foi em uma farmácia, na qual, trabalhou durante sete anos. Por sua vez, na farmácia, E23 não trabalhava em uma vaga de funcionário PCD, o que para ela era difícil, pois alguns colegas não tinham paciência e entendimento quando ela realizava determinada tarefa mais devagar. Fato que a levou a buscar outro trabalho que se adequasse à suas expectativas e possibilidades. Portanto, E23 buscou uma vaga de

trabalho para PCD, uma vez que ela mesma relata que se sente “mais segura e as pessoas entendem (sua realidade) e não cobram reclamando”.

No estoque da loja D, quando E23 iniciou suas atividades, ela passou pelo processo de adaptação e também por certa dificuldade com um colega que não tinha tanta paciência com ela. Ela trabalha a maior parte de sua jornada no estoque, todavia, também circula pela loja para averiguar se está faltando algum produto que seja necessário efetuar a reposição nas prateleiras. Organiza as caixas nos puxados, separa as etiquetas de precificação e as coloca nos artigos que vão para o mostruário, além de manter limpo o estoque e separar os produtos de remanejo e as caixas para descarte. Quando chegam novos volumes, E23 auxilia na abertura e checagem dos produtos que serão registrados no sistema.

O gerente da loja, E22, procura orientar E23 para ela realizar da melhor maneira suas tarefas, bem como ela sempre demonstra interesse nas atividades e quando conclui sua tarefa já busca outra que possa ajudar o grupo. A funcionária E23 não realiza o atendimento ao cliente, ela foi orientada para quando um cliente se dirigir a ela, prontamente encaminhá-lo para um vendedor. O ambiente da loja é bom, existe muita comunicação entre os colegas e para com E23 também. Para E28, os colegas tem uma boa relação com E23, porém, alguns dão mais atenção e outros menos. Segundo a coordenadora da loja, E29, “(E23) atende o que peço” não tendo problema quanto à isso.

Em relação às oportunidades de trabalho para pessoas com alguma deficiência, todos entrevistados foram favoráveis a essa iniciativa. Segundo o relato de E26, é uma “ótima proposta e gostaria que fosse mais desenvolvida pelas empresas, pois desenvolve o lado psicológico, físico, social sendo uma terapia remunerada”. Para E25, essa inserção é “muito importante para eles”, nessa mesma linha a coordenadora, E29, afirma que a inclusão dessas pessoas no trabalho possui uma “importância para eles, em ter uma vida independente e para os colegas, permitindo entender essa realidade” com maior proximidade. E22 afirma que as oportunidades de trabalho possibilitam esses indivíduos “terem uma vida mais social”. De acordo com o próprio relato de E23, o trabalho para ela tem um caráter de extrema importância, pois ela também precisa ajudar nas despesas da família.

Dentre os funcionários desta loja que participaram da entrevista, nem todos já trabalharam com colegas que tivessem alguma deficiência física, intelectual, psicossocial ou sensorial. Segundo E26, em uma experiência laboral anterior com um colega com deficiência intelectual, E26 relata que “no período de trabalho ele (o colega) evoluiu bastante, porém, problemas familiares prejudicaram e interromperam o seu desenvolvimento”. Essa situação evidencia uma questão muito relevante na vida de uma pessoa com deficiência intelectual ou psicossocial, o papel e participação da família. Pois é preciso um entendimento e harmonia entre os familiares para isso se refletir na vida profissional dessas pessoas.

De acordo com os colegas de trabalho, E23 é muito engajada nas tarefas que realiza. E25 afirma que E23 “faz algo sem pedir nada em troca” em um sentido de sempre ter boa vontade em ajudar. Para E28, a colega é “bem informada e prestativa”. Segundo E29, certos colegas “querem que ela faça a mesma coisa que outros”, ou seja, há momentos, devido ao dinamismo e movimento da loja, que alguns colegas não entendem que E23 executa suas atividades em um tempo maior.

Para E23, a relação com os colegas mais próximos e as conversas entre o grupo é um ponto que ela gosta muito no trabalho. Entretanto, um ponto negativo que ela considera é quando os colegas estão nervosos com alguma atividade. Entre os desafios que ela enfrenta, para E27 está a assimilação rápida e imediata de tarefas, já para E24, está no ritmo do trabalho, pois segundo E24, “(E23) é um pouco mais devagar, mas faz tudo”.

Ainda que hajam dificuldades e conflitos, é indiscutível a importância do trabalho na vida das pessoas, desde um âmbito social, econômico ou profissional. Desse modo, para pessoas com deficiência intelectual e psicossocial também não é diferente. Por isso, cada vez mais a abordagem desse assunto e sua aplicação prática nas organizações se torna imprescindível e fundamental. A adequação e conscientização por parte das pessoas e organizações é fator determinante para este processo de inserção continuar e se tornar cada vez mais efetivo, dessa forma, a informação é algo fundamental para iniciar esse movimento.

4.3 ANÁLISE DO ESTUDO

Apresentado os relatos, observações e atividades desenvolvidas na loja, assim como a percepção dos funcionários das unidades acerca do trabalho e participação dos colegas com deficiência intelectual e psicossocial. Esta seção realizará a análise do estudo com base na fundamentação teórica e dados coletados em campo.

De acordo com os objetivos, missão e estratégia da empresa, a organização possui um modelo de gestão de pessoas. Dessa forma, por meio deste modelo se almeja promover um alinhamento entre os valores e princípios da organização com os valores dos funcionários. Conforme já exposto no referencial teórico, Dutra (2002) cita três parâmetros para o processo de gestão de pessoas, são eles: movimentação, desenvolvimento e valorização. Desse modo, a partir do Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência instituído pela empresa, além do próprio Departamento de Recursos Humanos e Setor de Responsabilidade Social, eles possibilitam uma execução e aplicação prática mais efetiva dos três parâmetros, nas ações de inclusão e integração do funcionário com deficiência.

Na movimentação, desde a captação e internalização do funcionário, este processo se desenvolve de forma mais clara e eficaz, acrescido de parcerias de instituições como o SINE e SENAI para sinalizar e encaminhar o profissional para a seleção da empresa. Em relação ao parâmetro do desenvolvimento, o programa de inclusão permite o acompanhamento desses trabalhadores, assim como o treinamento e capacitação. Por fim, referente à valorização, tendo um controle e *feedback* dos resultados e atividades deste profissional, por meio do reporte dos gerentes e chefes imediatos aos gestores, a organização consegue realizar ações de reconhecimento deste funcionário.

Dessa forma, a comunicação dos chefes imediatos do funcionário com deficiência para com os gestores e RH da empresa é imprescindível, tendo em vista garantir boa qualidade de vida laboral e andamento das atividades do trabalhador com deficiência. Pois as dificuldades ou demais situações referentes ao seu trabalho, serão reportadas e transmitidas ao RH que tomará as medidas necessárias, caso seja alguma situação, na qual, o chefe imediato e sua equipe não possa resolver no próprio local de trabalho.

Os gerentes das lojas visitadas relataram a importância do alinhamento entre a gerência da loja e o RH da empresa, pois uma comunicação eficiente agiliza os processos e diminui incertezas. Dessa forma, quando um novo funcionário ingressa na loja, uma participação mais efetiva do gerente durante a entrevista, permite auxiliar e identificar o perfil da pessoa em relação às atividades que serão desempenhadas na loja, uma vez que o gerente possui o conhecimento do que realmente ocorre na unidade e as tarefas demandadas. Pois algumas vezes, seja devido ao nível de impedimento do indivíduo em trabalhar, devido à sua deficiência, ou mesmo uma simples questão de adequação à tarefa, pode ser resolvida com a presença do gerente, neste caso. Permitindo assim, um ingresso e adaptação mais eficiente, evitando problemas e possíveis necessidades de substituição do funcionário.

O planejamento de recursos humanos se torna fundamental para a sequência e desenvolvimento das ações organizacionais, pois nesse contexto, a empresa precisa identificar as lacunas e demandas que surgem na organização, de modo a efetuar:

[...] a previsão de falta e de excesso de mão-de-obra; o fornecimento de mais oportunidades de emprego para mulheres, minorias e deficientes, e o planejamento detalhado de programas de treinamento de funcionários. (BOHLANDER *et al*, 2003. P.60)

Dessa maneira, em relação ao acompanhamento dos funcionários com deficiência, seja física, sensorial, intelectual ou psicossocial, é realizado pelo RH da organização, que possui arquivos e planilhas com dados e outras informações que facilitam a localização, contato e controle dessas pessoas. Principalmente para os deficientes intelectuais e psicossociais, o contato da empresa com os familiares desses funcionários é de grande importância, para tanto, a organização realiza essa prática e também quando necessário, encaminha o funcionário para receber um acompanhamento psicológico.

Nesse sentido, como já citado, o chefe imediato e colegas possuem a responsabilidade de comunicar e repassar qualquer problema ou dificuldade enfrentada pela PcD, sendo responsáveis pelas medidas iniciais a serem tomadas. Portanto, é de grande relevância o grupo estar atento e compreender essas dificuldades ou anseios do colega com deficiência.

4.3.1 Análise do Processo de Socialização

Segundo Van Maanen (1976 *apud* Shinyashiki, 2002, p. 174), a socialização organizacional é definida como o processo, no qual, o indivíduo aprende valores, normas e comportamentos que possibilitam sua participação em um processo ininterrupto durante sua trajetória na organização. Dessa forma, a socialização organizacional possui papel importante no momento de ingresso do funcionário, bem como, durante o período em que a pessoa estará trabalhando na empresa, pois a socialização é um processo constante.

Conforme já mencionado no referencial teórico deste trabalho, Shinyashiki (2002) cita quatro componentes formadores da socialização, são eles: o agente, processo, alvo e resultado. Desse modo, considerando uma exemplificação e vivência prática desses componentes, aplicados nas lojas visitadas, temos eles como fatores que irão auxiliar no entendimento de como ocorre o processo de socialização na Organização X. Como agentes, os coordenadores de estoque e gerentes das lojas são as fontes de informações e tarefas que serão ensinadas. Eles orientam o funcionário com deficiência no momento que ele ingressa na loja e também durante sua jornada de trabalho, pois podem surgir novas tarefas ou situações que exijam novos direcionamentos ou integração. Vale considerar que os colegas de trabalho com mais experiência também podem exercer o papel de agente na socialização.

Em relação ao processo, temos as etapas e momentos da trajetória de aprendizagem. Dessa forma, o papel dos chefes imediatos do funcionário é de fundamental importância, pois durante o período inicial eles precisam validar e identificar as dificuldades e desempenho do indivíduo em seu novo ambiente de trabalho, pois caso seja necessário, devem comunicar ao RH e recolocar o trabalhador em outra função mais apropriada às suas capacidades, ou então, readequar o ambiente ou atividades dentro da loja. O processo, como componente da socialização, é controlado pelos gerentes para garantir que o funcionário esteja aprendendo e desenvolvendo suas atividades e esteja se integrando ao grupo, pois caso haja algum problema os gerentes possam comunicar ao RH.

A socialização, por ser um processo contínuo, necessita de um acompanhamento regular. Por isso, os gerentes das lojas procuram manter essa proximidade e ciência das atividades realizadas pelo funcionário com deficiência. Como é o caso dos gerentes das

lojas pesquisadas que realizam conversas informais com o trabalhador deficiente intelectual ou psicossocial. Entretanto, principalmente os deficientes intelectuais, algumas vezes, não conseguem expressar seus anseios ou procedimentos de trabalho que gostariam que se alterassem, ou seja, essa situação ratifica o controle e manutenção contínua do acompanhamento das atividades deste funcionário na percepção de suas dificuldades.

O alvo, terceiro componente da socialização, evidentemente é o próprio funcionário com deficiência, portanto, ele é o indivíduo socializado. Como observado nas lojas, não há ações que restringem de forma mais ampla as atividades dos trabalhadores com deficiência, dentro de suas tarefas diárias delegadas. Esse fato é importante para estimular a aprendizagem e desenvolver habilidades. Dessa maneira, os agentes precisam manter um equilíbrio entre a intervenção e estímulo durante o processo de socialização. Quanto ao resultado, ele pode ser obtido durante toda a sequência do processo de socialização, uma vez que ela é contínua. As pequenas ações de integração do funcionário com deficiência efetuadas pelos colegas, durante as observações de campo, demonstraram imediato sentido de pertencimento ao grupo por parte do colega com deficiência, fato que ocorre no cotidiano da empresa, mas já é um resultado para o socializado.

Morrison (1993 *apud* Shinyashiki, 2002, p.168), desenvolveu quatro tarefas fundamentadoras do processo de socialização para definir e entender as etapas enfrentadas pelo novo funcionário durante a socialização, nas quais, também ajudam na percepção e identificação do processo de socialização da PcDI e PcDP na Organização X. Como já mencionadas no referencial, são elas: domínio da tarefa, clarificação do papel, aculturação e integração social. Essas tarefas básicas remetem à uma ideia de aplicação e ocorrência durante o período inicial das atividades no novo local de trabalho, todavia, ainda que essas tarefas se consolidam nos meses iniciais, é preciso também mantê-las nos períodos subsequentes. Pois novas pessoas podem ingressar na organização, tarefas podem ser alteradas, assim como o autoquestionamento por parte do funcionário sobre seu papel na organização também pode ocorrer, devido ao dinamismo e mudanças presentes na empresa e ambiente de trabalho.

O domínio da tarefa por parte do socializado, é um processo que deve ser embasado por um treinamento e participação dos agentes para contribuir no aprendizado e assimilação das tarefas que o funcionário desempenhará. Por ser uma pessoa com

deficiência intelectual ou psicossocial, o domínio da tarefa é ainda mais essencial, pois requer paciência e participação dos colegas em auxiliar e guiar o novo funcionário a alcançá-lo. Na Loja A, o trabalhador E2 fica apenas no estoque, tendo a supervisão direta do coordenador de estoque, fato que permitiu, grande avanço na compreensão e domínio das atividades quando E2 ingressou na loja. Para E9 da loja B, a situação foi semelhante, pois a participação do coordenador é intensa em orientá-lo, porém, ao mesmo tempo garante autonomia para E9 realizar as tarefas demandadas. Na loja C, E17 contou com o direcionamento do gerente no aprendizado das tarefas, ao passo que na loja D, a funcionária E23 teve algumas dificuldades de relacionamento com o coordenador de estoque, fato que dificultou o imediato domínio da tarefa, uma vez que a comunicação acaba sendo prejudicada. Entretanto, a situação foi superada e logo, com ajuda de outros colegas, aprendeu suas tarefas.

A clarificação do papel é algo que deve ser trabalhado junto ao funcionário, pois é a compreensão de sua importância para a organização. A clarificação do papel no processo de socialização nas lojas visitadas, ficou evidente em momentos que colegas interagem ou pedem alguma ajuda ao funcionário com deficiência, pois, este pode nem perceber, porém, para o grupo ele é importante e está integrado à equipe, uma vez que como qualquer outro funcionário os colegas contam com o seu trabalho e ajuda. Certo impedimento no discernimento por parte do trabalhador com deficiência intelectual, principalmente, pode dificultar a sua clarificação do papel, por sua vez, como qualquer pessoa, ele sabe quando os demais colegas gostam dele, o respeitam, e o consideram importante para a empresa, além da relevância de seu trabalho para o andamento da loja.

A aculturação também detém parte importante no processo de socialização, pois o indivíduo precisa aprender e se integrar diante da cultura da organização. A empresa busca definir e aplicar seus valores e princípios para todos os níveis de departamentos, lojas e funcionários. Dessa forma, existe uma transmissão intrínseca desses valores que são aderidos pelo ambiente e funcionários. Desse modo, as lojas pesquisadas, ainda que com propostas diferentes, mantêm uma identidade cultural nesse sentido. Portanto, a partir de uma recepção e integração estruturada por parte da empresa em relação ao novo funcionário, esse processo passa a ser facilitado devido esse contexto. Pois, assim como em outras organizações, existe um confronto de princípios e crenças entre os valores da empresa e do indivíduo. No caso de funcionários com deficiência, essa situação se

restringe na forma mais harmônica e efetiva de receber e integrar essa pessoa ao grupo e cultura organizacional.

Em relação à integração social das pessoas na empresa, as relações entre os colegas de trabalho possuem vínculos e laços diversificados entre os funcionários. Na Loja A, existe a proximidade e confiança de E2 com seu chefe imediato, o coordenador de estoque, assim como em outros funcionários que se comunicam frequentemente com E2. Na Loja B, E9 demonstra boa relação com todos funcionários, tendo claro, em certos colegas maior intimidade para conversar sobre assuntos diversos e relatar algo referente ao trabalho. Para E17, a saída de alguns colegas mais próximos prejudicou a sua integração com o resto do grupo. Entretanto, Na Loja C, existe um senso de companheirismo para com E17. Já na loja D, a funcionária E23 busca sempre ser cordial com todos, para que seja recíproco esse tratamento. Dessa forma, os vínculos e amizades para essas pessoas são igualmente importantes no seu envolvimento e inclusão, tendo que haver uma responsabilidade social de todos os funcionários para com o colega com alguma deficiência, para não o deixar a margem dos demais.

O contexto e relações dos colegas para com o funcionário com deficiência foi relativamente semelhante entre as lojas visitadas, pois, estes funcionários possuem mais proximidade com alguns colegas, que dispõem maior consideração, bem como, outros não são tão ativos no relacionamento laboral. A falta de informação da sociedade sobre a importância da inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, além da pouca disseminação de demais dados necessários para haver uma conscientização e ciência das potencialidades e eventuais impedimentos dessas pessoas, acaba se refletindo no ambiente de trabalho, inclusive nas lojas estudadas. Dessa forma, o papel do programa de inclusão da empresa e a gerência, no caso das lojas, ajuda na internalização dessas informações e esclarecimento dos funcionários, ainda que seja um processo gradativo e moroso. Todavia, é a solução para possibilitar um melhor acesso ao mercado e potencializar o processo de socialização do trabalhador com deficiência intelectual e psicossocial.

O alinhamento do RH com o programa de inclusão, gerentes e chefes imediatos do funcionário com deficiência, passa a ter grande relevância nas questões práticas da estruturação e ações da organização para promover e facilitar as etapas do processo de socialização deste indivíduo. Porém, o engajamento e compartilhamento de informações

de forma constante para o RH, por parte dos gerentes auxilia em ações corretivas e aperfeiçoamento dos processos, uma vez que estes acompanham o dia a dia do funcionário.

Para fundamentar a inserção do funcionário com deficiência, compete à empresa formular práticas organizacionais e estruturar um plano para executar essas ações, a organização deve elaborar uma dimensão organizacional para colocar em prática essas medidas. Desse modo, podemos considerar que:

Essa dimensão diz respeito à organização e suas práticas de socialização para viabilizar o processo de inserção de PcDs. Por práticas organizacionais entende-se o conjunto de ações desenvolvidas pela organização que possam facilitar o processo de socialização das PcDs. (CARVALHO-FREITAS *et al*, 2010, p. 267)

Portanto, uma boa condução da inserção do funcionário com deficiência na organização é fundamental para proporcionar uma ambientação harmônica na empresa, além de promover melhores condições para estimular a confiança e potenciais do novo funcionário em relação ao seu trabalho e ao grupo. Dessa forma, o programa de inclusão da empresa possibilita o planejamento e aplicação dessas ações.

Os primeiros momentos e meses nas lojas, foram muito importantes para o decorrer do processo de socialização para todos funcionários das quatro lojas. Portanto, os colegas de trabalho são informados que possuem papel importante na inserção e integração deste novo funcionário, ou seja, a socialização é um processo coletivo e construtivo, necessita o envolvimento de todos. O processo de inserção gera impacto direto nas etapas da socialização, por isso, a importância da condução e maneira como será realizada.

Assim como as pessoas carecem de maior informação sobre as PcDs no mercado de trabalho, isso também ocorre com as organizações de maneira semelhante, ao não estruturarem ou aplicarem ações inclusivas consistentes. Em relação a organização estudada, o programa de inclusão desenvolvido é mais do que uma resposta às demandas do governo e legislação em facilitar o processo de inclusão no mercado de trabalho, inegavelmente importante, mas sim, um movimento organizacional de inclusão e incorporação nos valores da organização da importância dessa realidade. Situação que de maneira gradativa se reflete nos funcionários, porém, ainda há um certo distanciamento

entre as melhores ações e tratamentos propostos pela empresa para serem adotados e o que realmente ocorre, como falta de paciência ou falta de entendimento das limitações do colega deficiente em alguns casos.

Para um trabalhador com deficiência física, as adequações do espaço físico de trabalho são mais evidentes e latentes, porém, os funcionários com deficiência intelectual e psicossocial também requerem certas adequações. Para isso, os gerentes das lojas reúnem o grupo para informar sobre o ingresso deste funcionário, solicitando cooperação e auxílio no processo de inserção do novo colega. Dessa forma, no caso das lojas estudadas, a readequação está na mobilização e comprometimento do grupo em relação às atitudes e relacionamento com o colega com deficiência. Em um âmbito de política e princípios organizacionais, referentes a essa adequação, o programa de inclusão permite institucionalizar um comportamento de tolerância e consciência.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi analisar os processos de socialização de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial na Organização X, uma empresa fabricante e de comércio varejista de calçados. O estudo de caso proposto e desenvolvido por esta pesquisa, analisou em quatro lojas o processo e desenvolvimento das ações de integração, acompanhamento e socialização do funcionário com deficiência em seu ambiente de trabalho, respaldado na literatura e dados coletados durante o período de pesquisa de campo. A estrutura e aplicação dessas ações realizadas pela empresa e seu programa de inclusão, alinhados com a gerência de cada loja também foram analisados.

A pesquisa evidenciou a importância da estruturação e apoio que o programa de inclusão confere às pessoas que buscam uma oportunidade no mercado de trabalho, e claro, um suporte e acompanhamento contínuo da empresa para com o funcionário com deficiência de acordo com suas necessidades. Entretanto, um programa de inclusão social em uma organização requer investimentos e mobilização de recursos, dessa forma, empresas de menor porte não possuem essa mesma realidade, estrutura e condições para implementá-lo, ou seja, gera uma situação que dificulta o processo de inserção das PcDs ingressarem de maneira mais efetiva no mercado de trabalho formal.

A obrigatoriedade em lei, impondo a reserva de vagas para pessoas com deficiência, não é o suficiente para inserir e integrar esses indivíduos de forma plena. Pois é necessário haver maior estrutura, informação e condições para manter o trabalhador na empresa, uma vez que o acompanhamento é fundamental. Desse modo, a partir das observações do funcionamento das lojas, juntamente com as tarefas desempenhadas por cada funcionário com deficiência, o estudo demonstrou a importância do papel do chefe imediato em ser o sujeito mais próximo que percebe e reporta ao gerente qualquer informação referente ao colega com deficiência. Pois, dessa forma, o gerente pode reportar ao RH o andamento ou dificuldades deste funcionário, e então, medidas e soluções serão tomadas. Fato que ressalta a importância de haver um alinhamento entre o RH e os gerentes ou chefes de cada trabalhador com deficiência.

A socialização, como já referida, é um processo contínuo, portanto, não se realiza somente no ingresso e adaptação do novo trabalhador. O entendimento e cooperação do

grupo de trabalho se mostrou fundamental, pois, exceto as dificuldades de ordem técnica referentes às tarefas, os maiores problemas relatados, seja pelo próprio funcionário com deficiência ou pelos colegas, foram os conflitos e problemas sociais envolvendo a PcDI ou PcDP. Seja por falta de paciência do colega em relação ao trabalho do funcionário com deficiência, ou devido à uma projeção de expectativa de resultado igual ao de uma pessoa sem deficiência, alguns indivíduos acabam brigando ou descontentes com o desempenho mais lento do colega deficiente. Nestes casos, o diálogo e esclarecimento do gerente com o funcionário, ou mesmo a ajuda de outros colegas foram meios para solucionar essa situação. Portanto, o acesso à informação e conscientização, unidas com a internalização de uma ideia de inclusão e parceria promovida pelo programa social da empresa, torna-se a alternativa de mudança para esses conflitos.

Quando há engajamento coletivo e eficácia técnica, em um sentido de haver estrutura e condições de desenvolvimento do socializado, o processo de socialização possibilita uma melhor integração à equipe e tarefas. Dessa forma, tanto os colegas de trabalho quanto a família possuem papel importante no estímulo e educação deste indivíduo em sua carreira profissional, todavia, é evidente que existem níveis de maior gravidade ou impedimento de cada pessoa, o que dificulta a vida laboral desse trabalhador. Porém, ainda sim, seja no mercado de trabalho, campo da educação, saúde, políticas públicas, dentre outros, as pessoas com deficiência intelectual e psicossocial precisam ser entendidas e incluídas na sociedade para que possam usufruir de uma vida mais digna e igualitária, dentro de suas potencialidades e capacidades.

5.1 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Durante a realização deste trabalho, foi observado um número reduzido de estudos e publicações sobre o assunto. Porém, nota-se um aumento da abordagem deste tema na literatura nos anos mais recentes, o que demonstra um crescimento da importância do assunto no âmbito acadêmico e também para esclarecimento da sociedade em geral. Inicialmente, houve uma dificuldade de acesso às empresas para realização deste estudo, uma vez que algumas organizações contatadas não demonstraram disponibilidade para realização da pesquisa ou apresentaram alguma restrição interna.

A falta de aprofundamento de algumas questões sobre a abrangência e demais ações do programa de inclusão da empresa também são limitadores, pois a pesquisa ficou restrita somente na cidade de Porto Alegre, considerando que a organização tem atuação nacional e em outros países, ainda que nas lojas pesquisadas, segundo as observações e relatos, o ambiente de trabalho é parecido entre as lojas, sendo que foram observadas reações e situações semelhantes vivenciadas pelos funcionários com deficiência, bem como as dificuldades e o próprio trabalho ser basicamente o mesmo em cada loja.

Dessa forma, devido às limitações de tempo, formato da pesquisa e restrições acadêmicas do autor, sendo este estudo, um Trabalho de Conclusão de Curso da Graduação, esta pesquisa não possui uma análise aprofundada para a obtenção de resultados mais contundentes, por sua vez, ela permitiu uma discussão, esclarecimento e aproximação do tema para com o leitor e sociedade, promovendo uma análise de grande importância sobre o processo de socialização de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial no ambiente laboral.

Como sugestões para novos estudos, vale novamente mencionar a interdisciplinaridade que este tema envolve, sendo objeto de estudo para áreas como psicologia e medicina que agregariam muito no esclarecimento e entendimento técnico de reações e comportamentos desses funcionários. A abordagem pelo campo jurídico, também é uma alternativa, realizando um resgate e estudo da evolução e perspectivas da legislação em relação à inclusão de PcDs no mercado de trabalho.

No próprio campo da administração também há grandes possibilidades para novos estudos, focados na análise dos processos de recrutamento e seleção, bem como treinamento e desenvolvimento de funcionários com deficiência intelectual e psicossocial. O próprio aprofundamento do processo de socialização também é válido, além de pesquisas comparativas entre os resultados alcançados por organizações que possuem programas de inclusão e as que não o desenvolvem.

REFERÊNCIAS

- ALBORNOZ, Suzana. *O que é trabalho?* São Paulo: Brasiliense, 1986.
- ALBUQUERQUE, Lindolfo Galvão. A gestão estratégica de pessoas. In: LIMONGI-FRANÇA, A. C. et al. *As pessoas na organização*. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 35-50.
- ALVES, Mario Aquino; GALEÃO-SILVA, Luis Guilherme. *A crítica da gestão da diversidade nas organizações*. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 44, n. 3, p. 20-29, jul./set. 2004.
- AMERICAN ASSOCIATION ON INTELLECTUAL AND DEVELOPMENTAL DISABILITIES. *Frequently Asked Questions on Intellectual Disability*. 2010. <<http://www.aamr.org/>>. Acesso em: 16 ago. 2016.
- BARBOSA, Allan C. Queiroz. Relações de trabalho, sindicalismo e gestão de recursos humanos: notas para a discussão da realidade brasileira. In: BITENCOURT, Cláudia. *Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais*. São Paulo: Bookman, 2004. p. 160-169.
- BERGER, Peter. *Perspectivas sociológicas: uma visão humanística*. Petrópolis: Vozes, 2010.
- BEZERRA, Sérgio Sampaio; VIEIRA, Marcelo M. Falcão. *Pessoa com deficiência intelectual: a nova “ralé” das organizações do trabalho*. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 52, n. 2, p. 232-245, mar./abr. 2012.
- BOHLANDER, George; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur. *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Cengage Learning, 2003.
- BRASIL. *Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 de agosto de 2009. <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em 25 abr. 2017.
- BRASIL. *Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 24 de

julho de 1991. <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm>. Acesso em 26 abr. 2017.

BRASIL. *Lei nº 13.146, de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 7 de julho de 2015. <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm>. Acesso em: 16 ago. 2016.

CARVALHO-FREITAS, Maria N.; MARQUES, Antônio Luiz. *A diversidade através da história: a inserção no trabalho de pessoas com deficiência*. Organizações & Sociedade, Salvador, v.14 n. 41, p. 59-78, abr./jun 2007.

CARVALHO-FREITAS, Maria N. et al. *Socialização organizacional de pessoas com deficiência*. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 50 n. 3, p. 264-275, jul./set. 2010.

CHANLAT, Jean-François. *Gestão Empresarial: uma perspectiva antropológica*. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

DUTRA, Joel Souza. *Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas*. São Paulo: Atlas, 2002.

FISCHER, André Luiz. Um resgate conceitual e histórico dos modelos de gestão de pessoas. In: LIMONGI-FRANÇA, A. C. et al. *As pessoas na organização*. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 11-34.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas, 2008.

HALL, Richard H. *Organizações: estruturas, processos e resultados*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

HANASHIRO, Darcy M. Mori. et al. *Gestão do fator humano: uma visão baseada em stakeholders*. São Paulo: Saraiva, 2008.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Censo 2010*. <<http://censo2010.ibge.gov.br/resultados.html>>. Acesso em 26 abr. 2017.

MARRAS, Jean Pierre. *Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico*. São Paulo: Futura, 2007.

MARRAS, Jean Pierre. *Relações trabalhistas no Brasil: administração e estratégia*. São Paulo: Futura, 2001.

MASLOW, Abraham H. *Motivation and personality*. Harper & Row Publisher, 1954.

McGREGOR, Douglas. *Os aspectos humanos da empresa*. Lisboa: LCE, 1970.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 1994.

MORRISON, E. W. Longitudinal study of the effects of information seeking on newcomer socialization. *Journal of Applied Psychology*, v. 78 n. 2, p. 173-183, 1993. In: SHINYASHIKI, Gilberto. O processo de socialização organizacional. In: LIMONGI-FRANÇA, A. C. et al. *As pessoas na organização*. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 165-184.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*. Nova York: 2006.

SASSAKI, Romeu K. *Deficiência psicossocial: A nova categoria de deficiência*. Fortaleza: Agenda 2011 do Portador de Eficiência, 2010.

SASSAKI, Romeu K. Inclusão. Rio de Janeiro: WVA, 1999. In: CARVALHO-FREITAS, Maria N.; MARQUES, Antônio Luiz. *A diversidade através da história: a inserção no trabalho de pessoas com deficiência*. Organizações & Sociedade, Salvador, v. 14 n. 41, p. 59-78, abr./jun 2007.

SCHEIN, Edgard. Organizational culture and leadership. 1997. In: MARRAS, Jean Pierre. *Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico*. São Paulo: Futura, 2007. p. 290.

SHINYASHIKI, Gilberto. O processo de socialização organizacional. In: LIMONGI-FRANÇA, A. C. et al. *As pessoas na organização*. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 165-184.

THIOLLENT, Michel. *Metodologia da pesquisa-ação*. São Paulo: Cortez, 1986.

THOMAS, D. Making difference matter: a new paradigm for managing diversity. *Harvard Business Review*, v. 74, n. 5, Sept./Oct. 1996. In: FLEURY, Maria T. Leme.

Gerenciando a diversidade cultural: experiências de empresas Brasileiras. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 40, n. 3, p. 18-25, jul./set. 2000.

VAN MAANEN, John. *Breaking in: socialization to work*. In: DUBIN, Robert. *Handbook of work, organization and society*. Chicago: Rand McNally, 1976. In: SHINYASHIKI, Gilberto. O processo de socialização organizacional. In: LIMONGI-FRANÇA, A. C. et al. *As pessoas na organização*. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 165-184.

VERGARA, Sylvia C.; BRANCO, Paulo D. Empresa humanizada: a organização necessária e possível. In: WOOD JR, Thomaz. *Gestão empresarial: o fator humano*. São Paulo: Atlas, 2002.

WEBER, Max. *A ética protestante e o espírito do capitalismo*. São Paulo: Pioneira, 1987.

YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A – AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS



AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

Trabalho de Conclusão de Curso

Porto Alegre, ___ de _____ de 2017

Prezados,

Por meio desta, apresentamos o acadêmico **Mateus Teofilo Volkart**, do 10º semestre do Curso de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, matrícula: 210288, que está realizando seu Trabalho de Conclusão de Curso, intitulado “Processo de socialização de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial no mercado de trabalho: o caso da empresa fabricante e de comércio varejista de calçados”, orientado pela Profª. Drª. Silvia Generali da Costa. O objetivo do estudo é analisar o processo de socialização de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial no mercado de trabalho de Porto Alegre na Organização X, a partir de uma perspectiva e análise da integração desses indivíduos na empresa. Este estudo pretende também analisar a forma que o processo de inserção na organização influencia na socialização e verificar a estrutura, ações de adequação e políticas referentes à integração desses funcionários, juntamente com a observação das relações interpessoais entre os colegas.

Nestas circunstâncias, solicitamos autorização para que realize a pesquisa através da coleta de dados por meio de observação simples, entrevista semiestruturada com os funcionários e gestores da organização e análise documental. Reiteramos o compromisso e responsabilidade na realização desta pesquisa, uso das informações coletadas e não

citação do nome da empresa no trabalho, sendo assim, solicitamos a permissão para a divulgação desses resultados e suas respectivas conclusões, sob um caráter ético e acadêmico na forma de pesquisa, conforme termo de consentimento livre que será assinado pelo participante funcionário da Organização X.

Agradecemos vossa compreensão e colaboração no processo de desenvolvimento deste aluno, bem como da iniciação à pesquisa científica. Em caso de dúvida você pode procurar o acadêmico Mateus Teofilo Volkart pelo telefone: (51) 99407-9897, e-mail: mt.volkart@hotmail.com ou Prof^a. Dr^a. Silvia Generali da Costa pelo telefone: (51) 3308-3837, e-mail: sgeneralicosta@gmail.com.

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO****Trabalho de Conclusão de Curso**

Este termo de consentimento apresenta o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração na UFRGS, intitulado “Processo de socialização de pessoas com deficiência intelectual e psicossocial no mercado de trabalho: o caso da empresa fabricante e de comércio varejista de calçados”, realizado pelo aluno Mateus Teofilo Volkart, orientado pela Profª. Drª. Silvia Generali da Costa, no qual, você está sendo convidado a participar. Você terá a garantia de não ser identificado e que todas informações coletadas e utilizadas na pesquisa serão disponibilizadas a qualquer momento, nas quais, o uso é estritamente em âmbito acadêmico. Você também poderá desistir caso não queira prosseguir. Dessa forma, leia o texto abaixo e esclareça todas as dúvidas e questionamentos antes de assinar.

O objetivo do estudo é analisar o processo de socialização de pessoas com deficiência intelectual no mercado de trabalho de Porto Alegre na empresa X, a partir de uma perspectiva e análise da integração das pessoas com deficiência intelectual na organização. Este estudo pretende também analisar a forma que o processo de inserção na organização influencia na socialização e verificar a estrutura, ações de adequação e políticas referentes à integração de pessoas com deficiência intelectual, juntamente com a observação das relações interpessoais entre os funcionários.

Eu, _____, portador do RG nº: _____ entendi e concordo com as informações e métodos da pesquisa. Assim, autorizo a utilização das respostas coletadas em entrevistas para a publicação no Trabalho de Conclusão de Curso. Declaro ter lido as informações acima e estou de acordo com os métodos para realização da pesquisa.

Porto Alegre, ____ de _____ de 2017.

Assinatura do Participante

Assinatura do Pesquisador

Mateus Teofilo Volkart
mt.volkart@hotmail.com
(51) 99407-9897

APÊNDICE C – ENTREVISTA COM O GESTOR

Roteiro de entrevista semiestruturada realizada com o gestor da organização.

1. Qual a importância da inserção de pessoas com deficiência nas organizações?
2. Quantos deficientes trabalham na empresa e quais as suas áreas de atuação?
3. Quais os tipos de deficiência dos atuais funcionários?
4. Quais fatores que facilitam a contratação e os que dificultam? Existe algum intermediário neste processo?
5. Há quanto tempo estão trabalhando e como é realizado o processo de seleção?
6. Quais as adequações ou políticas que foram realizadas na empresa para receber funcionários com deficiência intelectual?
7. Como é feito o desenvolvimento de pessoas com esses indivíduos?
8. Como os outros funcionários lidam com a diversidade no ambiente de trabalho?
9. Existe algum plano de crescimento na empresa para os funcionários com deficiência intelectual?
10. Como é realizado o acompanhamento com essas pessoas?
11. Existe uma melhora no relacionamento entre os funcionários com a presença de um colega com deficiência intelectual?

APÊNDICE D – ENTREVISTA COM O FUNCIONÁRIO COM DEFICIÊNCIA INTELLECTUAL

Roteiro de entrevista semiestruturada realizada com o funcionário com deficiência intelectual.

1. Você já trabalhou antes? Como foi?
2. Você gosta de trabalhar? Por quê?
3. Há quanto tempo está trabalhando?
4. Quais suas atividades na empresa?
5. Como foi seu início no trabalho?
6. Qual a importância do trabalho para você?
7. O que você mais gosta no seu trabalho? E o que menos gosta?
8. Você gosta de trabalhar com seus colegas?
9. Como você se vê no futuro?

APÊNDICE E – ENTREVISTA COM OS COLEGAS DE TRABALHO

Roteiro da entrevista semiestruturada realizada com os colegas de trabalho do funcionário com deficiência intelectual.

1. Qual a importância da inserção de pessoas com deficiência nas organizações?
2. Você já trabalhou antes com algum colega com deficiência intelectual?
3. Qual sua opinião sobre a participação dos funcionários com deficiência intelectual no cotidiano da empresa?
4. Como é a sua relação com os colegas que possuem alguma deficiência intelectual?
5. Como é a relação dos outros funcionários com os colegas que possuem alguma deficiência intelectual?
6. Qual a reação e a forma que os clientes lidam com os funcionários com deficiência intelectual?
7. Quais são os maiores desafios que essas pessoas encontram no trabalho?
8. Já houve algum caso de desrespeito por parte de clientes ou colegas para com o funcionário com deficiência intelectual? Se sim, o que foi feito?