

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
CAMPUS SANTANA DO LIVRAMENTO
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

MYLENA LOPES IGLESIAS DA SILVA

INCLUSÃO E SOCIALIZAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA:

Um Estudo de Caso em uma Empresa de Supermercados

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Sant'Ana do Livramento

2016

MYLENA LOPES IGLESIAS DA SILVA

**INCLUSÃO E SOCIALIZAÇÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA
DE SUPERMERCADOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito para obtenção do título de
Bacharel em administração pela Universidade
Federal do Pampa - UNIPAMPA.

Orientadora: Laura Alves Scherer

Sant'Ana do Livramento

2016

MYLENA LOPES IGLESIAS DA SILVA

**INCLUSÃO E SOCIALIZAÇÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA: Um Estudo de Caso em uma Empresa de
Supermercados**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito para obtenção do título de
Bacharel em administração pela Universidade
Federal do Pampa - UNIPAMPA.

Área de Concentração: Gestão de Pessoas

Banca Examinadora

Prof.^a. Me. Laura Alves Scherer Administração – UNIPAMPA

Prof.^a. Dra. Carolina Freddo Fleck Administração – UNIPAMPA

Prof.^a. Me. Andressa Hennig Silva Administração – UNIPAMPA

Dedico esse trabalho a minha avó materna, Edite, que é meu exemplo de força e superação das adversidades na vida.

AGRADECIMENTOS

Sem o apoio e incentivo de algumas pessoas especiais, não conseguiria ter chegado até aqui. Por esse motivo, quero utilizar esse instrumento para agradecer-lhes profunda e sinceramente.

Primeiramente agradeço a Deus e às forças espirituais nas quais apoio minha fé, que me conduziram e me conduzem na vida. Sem suas luzes, bênçãos e caridade nem minha presença nesse plano seria possível. Toda a minha gratidão!

À minha avó Edite, por ter sido exemplo durante toda a minha vida: exemplo de amor, superação, amizade e simplicidade e que mesmo com todas as dificuldades que esta vida lhe impôs, manteve-se firme e cumpridora de seu papel na Terra. Gratidão eterna por ser minha inspiração!

Aos meus pais, Ramires e Sissi, por terem aceitado me receber em suas vidas, dedicando-se à missão de me conduzir neste plano com todo o amor, atenção, incentivo. Por apoiarem meus sonhos e serem exemplos de amor, união, respeito ao outro, vida em família, respeitando minhas escolhas e me acolhendo sempre que precisei. Todo meu amor e gratidão!

Ao Diego, meu esposo, que abriu mão muitas vezes de seus próprios desejos para que eu pudesse seguir com os meus. Que apoia os meus projetos e faz tudo o que pode para que mantenhamos nossa família unida pelo amor. Que é um grande homem, exemplo de bondade, caráter e com quem tenho orgulho e prazer de dividir meus dias. Que me deu o que tenho de mais precioso: nossa filha. Todo o meu amor e gratidão!

A minha filha, Isabela. Os homens ainda não foram capazes de criar palavras para expressar o sentimento de uma mãe para um filho. Ainda tão pequena, não sabe como mudou nossas vidas e tudo que a sua presença representa. É por ela que sigo em frente! Para ver sempre o seu sorriso! Gratidão por desejar pertencer a essa família! Gratidão por existir!

Aos meus irmãos, avô materno e avós paternos, aos avós de meu esposo, à minha sogra e meu sogro (que onde estiver me inspira com sua amizade incondicional), por todo o apoio, auxílio nas horas de necessidade e pela força que me transmitem. Gratidão!

A todos os meus colegas, à empresa na qual trabalho, às empresas que aceitaram participar dessa pesquisa, gratidão por fazerem parte dessa conquista.

À minha orientadora, Laura Scherer, por não desistir de mim, sem fazer ideia do quanto importante foi para a construção e conclusão desse trabalho. Gratidão!

De todas as deficiências, a maior deficiência é a deficiência de amar.
Esta deficiência nada tem a ver com a surdez, mudez ou cegueira física. Ela se refere às
pessoas que ouvem, mas não querem escutar, que enxergam, mas não querem ver e que,
apesar de poderem falar, calam-se diante das injustiças.

Gilberto Ângelo Begiato

RESUMO

A preocupação com a proteção das minorias está cada vez mais presente, tanto no contexto social, quanto no contexto organizacional. Grupos considerados vulneráveis devido a sexo, raça, crenças e deficiências entre outros, precisam ser protegidos de uma maioria excludente, que cerceia seus direitos por entender através de uma visão preconceituosa, que aqueles são menos importantes ou que não são merecedores de igualdade de oportunidades. Visando eliminar ou ao menos minimizar esse processo, organizações a nível mundial e os próprios governos de alguns países viram-se obrigados a intervir, criando ações e políticas afirmativas para a inclusão desses grupos minoritários. No Brasil, um exemplo dessas políticas para inclusão é a lei 8.213/91 que, em seu artigo 93, dispõe sobre a obrigatoriedade de contratação de um percentual de pessoas com deficiência nas empresas que possuam acima de 100 funcionários, observando seu número total de empregados. No entanto a inclusão por si só não é garantia de igualdade, uma vez que o preconceito existente pode resultar em discriminação no ambiente onde a pessoa pertencente a um grupo minoritário será inserido. É necessário, portanto, realizar ações de socialização dessas pessoas a fim de que atinjam um estágio de pertencimento ao ambiente. Com base nesse contexto, o objetivo geral deste trabalho é analisar como se dá o processo de inclusão e socialização de funcionários com deficiência em uma rede de supermercados. O setor supermercadista de Santana do Livramento foi escolhido para cenário desse estudo, por enquadrar-se no rol de empresas com mais de 100 funcionários, que necessitam atender à legislação. Visando atingir o objetivo, o referencial teórico buscou relacionar os conceitos de Inclusão e de Socialização de Pessoas com Deficiência nas Organizações. Como procedimentos metodológicos, realizou-se um estudo de caso, com abordagem qualitativa e pesquisa descritiva, cuja coleta de dados deu-se através de entrevistas semiestruturadas com três grupos: as pessoas com deficiência empregadas na organização, seus colegas de trabalho e seu gestor de recursos humanos. A análise de conteúdo foi realizada com base nas dimensões essenciais de Dubar (2005): Biográfica, utilizada para analisar a visão do deficiente sobre si; Relacional, analisando a visão dos colegas sobre o deficiente; e Organizacional, considerando a percepção da área de recursos humanos sobre as pessoas com deficiência na organização. Constatou-se como resultado, que as empresas ou não cumprem, ou cumprem parcialmente a determinação legal. No supermercado estudado a inclusão e a socialização ocorrem no dia a dia da empresa, conforme a sua cultura organizacional, sem uma política específica. Ressalta-se o fato que, apesar dessa carência de informações claras acerca da socialização, as pessoas com deficiência, bem como seus colegas e seu gestor, não percebem preconceitos ou discriminações. A pesquisa contribuiu com área de estudo, pois ao analisar esse processo, voltou a atenção para uma matéria delicada nas organizações e permitiu reflexões acerca do tema.

Palavras-chave: inclusão, socialização, pessoas com deficiência nas organizações.

ABSTRACT

Concern for the protection of minorities is increasingly present in the social context, as in the organizational context. Groups considered vulnerable because of gender, race, beliefs and disability among others, need to be protected from most exclusive, which specifically limits their rights by understanding through a jaundiced view, those are less important or are not deserving of equal opportunities. Aiming at eliminating or at least minimize this process, worldwide organizations and their own governments of some countries were obliged to intervene, creating actions and affirmative policies for the inclusion of minority groups. In Brazil, an example of such policies for inclusion is the law 8.213 / 91, in Article 93, establishes the obligation of hiring a percentage of people with disabilities in companies owning over 100 employees, observing their total number of employees. However the inclusion by itself does not guarantee equality, since the prejudice existing discrimination can result in the environment where the person belonging to a minor group is inserted. It is therefore necessary to perform socialization actions of these people in order to achieve a stage belonging to the environment. Within this context, the general objective of this study is to analyze, under the light of the above legislation, how is the process of inclusion and socialization of employees with disabilities in the supermarket sector of Santana do Livramento. The supermarket sector of Santana do Livramento has been chosen as a scenario of this study, because it fits in the hall of companies with over 100 employees, who needs to comply with the legislation. In order to achieve the goal, the theoretical background sought to relate the concepts of inclusion and Socialization of People with Disabilities in Organizations, analyzed the organizations surveyed through a case study with a qualitative approach and descriptive research, which data collection was made through semi-structured interviews with three groups: people with disabilities used in the the organization, their coworkers and their human resource managers. The analysis of content was based on the essential dimensions of Dubar (1997): Biographical used to analyze the defective view of themselves; Relational, analyzing the view of colleagues about the disabled and Organizational considering the perception of human resource managers of disabled people in the organization. It was found as a result, companies or do not comply or partially comply with legal requirements and that socialization is in the form of culture stream, without clarity of information by the company to its employees. It is emphasized the fact that, despite this lack of clear information about the socialization, people with disabilities, as well as your colleagues and your manager, do not realize prejudice or discrimination. The research contributed to the study area, because when analyzing this process, turned its attention to a delicate matter in organizations and allows further reflection on the subject, still little explored.

Keywords: inclusion, socialization, people with disabilities in organizations.

LISTA DE QUADROS

| | |
|--|-----------|
| QUADRO 1 – COMPILAÇÃO DE DEFINIÇÕES EXCLUSÃO SOCIAL | 19 |
| QUADRO 2 – COMPILAÇÃO DE DEFINIÇÕES INCLUSÃO SOCIAL | 20 |
| QUADRO 3 – PARADIGMAS DA RELAÇÃO SOCIEDADE - DEFICIÊNCIA | 21 |
| QUADRO 4 – A TRAJETÓRIA DOS TERMOS UTILIZADOS AO LONGO DA HISTÓRIA DA ATENÇÃO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, NO BRASIL | 23 |
| QUADRO 5 – A OBRIGATORIEDADE, PELO DISPOSITIVO LEGAL, DE PARTICIPAÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES | 28 |
| QUADRO 6 – OBJETIVOS DA PESQUISA E SUAS RESPECTIVAS TÉCNICAS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS..... | 37 |
| QUADRO 7 – PERFIL DOS PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA..... | 40 |
| QUADRO 8 – PERFIL DOS COLEGAS DOS PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA..... | 40 |
| QUADRO 9 – PERFIL DO GESTOR DE RECURSOS HUMANOS..... | 40 |

LISTA DE ABREVIATURAS

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA

OMS – ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS

PCD – PESSOA COM DEFICIÊNCIA

RH – RECURSOS HUMANOS

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO..... | 13 |
| 1.1 PROBLEMÁTICA..... | 15 |
| 1.2 OBJETIVOS | 16 |
| 1.2.1 OBJETIVO GERAL..... | 16 |
| 1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 16 |
| 1.3 JUSTIFICATIVA..... | 17 |
| 1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO | 18 |
| 2 REFERENCIAL TEÓRICO | 19 |
| 2.1 INCLUSÃO SOCIAL | 19 |
| 2.1.2 INCLUSÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA | 22 |
| 2.1.3 INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES | 27 |
| 2.2 SOCIALIZAÇÃO | 31 |
| 2.2.1 SOCIALIZAÇÃO ORGANIZACIONAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA | 31 |
| 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS..... | 34 |
| 3.1 TIPO DE PESQUISA..... | 34 |
| 3.2 MÉTODO ESCOLHIDO | 34 |
| 3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS | 34 |
| 3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS..... | 36 |
| 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS | 38 |
| 4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA PARTICIPANTE DA PESQUISA..... | 38 |
| 4.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS..... | 39 |
| 4.3 CATEGORIAS DE ANÁLISE..... | 41 |
| 4.3.1 DIMENSÃO BIOGRÁFICA..... | 41 |
| 4.3.2 DIMENSÃO RELACIONAL..... | 43 |
| 4.3.3 DIMENSÃO ORGANIZACIONAL | 44 |
| 4.4 DISCUSSÃO E SÍNTESE DOS RESULTADOS | 46 |

| | |
|--|-----------|
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 48 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 51 |
| APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA | 56 |
| APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS GESTORES DE RECURSOS HUMANOS | 58 |
| APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS COLEGAS DOS PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA | 60 |
| APENDICE D – QUESTIONÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA PESQUISADA..... | 62 |

1. INTRODUÇÃO

As políticas para minorias têm suas raízes no pós guerra, período em que afirmou-se a cidadania trazendo à tona a ideia do poder da maioria, e da proteção às minorias, facilmente suprimidas (MOREIRA, GOMES, 2012).

A partir da década de 1960, uma onda de reivindicações de ordem democrática teve início pelo mundo. Estados Unidos, Canadá, Argentina, Cuba, Europa Ocidental, entre outros, viveram experiências desses movimentos que exigiam uma postura ativa do governo para eliminar a segregação, principalmente racial e de gênero. Essa pressão popular resultou em uma série de leis anti-segregacionistas e nesse contexto, desenvolveu-se a ideia de ação afirmativa (MOEHLECKE, 2002).

No mundo contemporâneo, as políticas afirmativas difundiram-se e estão presentes no cotidiano. Mas ainda são temática em discussão, tendo em vista a diversidade de opiniões e atores sociais envolvidos. Segundo Ribeiro e Carneiro (2009), essas políticas são formas de proteção a esses indivíduos, no intuito de promover bem estar social e assegurar-lhes direitos que a sociedade excludente os cerceia. A sua instrumentalização ocorre através de aparatos múltiplos, como por exemplo a política de reserva de vagas, ou cotas para que pessoas com deficiência (PCD's) insiram-se no mercado formal de trabalho (RIBEIRO; CARNEIRO, 2009).

A participação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho começou a ser discutida internacionalmente através da Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência, proposta pela Organização das Nações Unidas (ONU), tema da Resolução XXX/3447, que foi aprovada em 1975, culminando na determinação “Ano Internacional da Pessoa com Deficiência”, que foi em 1981. Para essa data foram determinadas uma série de ações a nível nacional e internacional sendo que, no Brasil, foi criada uma comissão responsável por acompanhar e relatar todos os passos a fim de promover a “Igualdade e Participação Plena” – lema do Ano. (RIBEIRO; CARNEIRO, 2009).

O dispositivo legal que garante, no Brasil, o direito ao trabalho para as pessoas com deficiência é a lei 8.213/91 que, no artigo 93, determina um percentual de trabalhadores com deficiência proporcionalmente ao de trabalhadores sem deficiência. Dessa forma o governo procurou, pautado na Constituição, assegurar o direito social ao trabalho e promover o respeito à dignidade da pessoa humana (fundamento constitucional) além de trazer à luz o artigo 5º que determina igualdade de todos perante a lei.

Na prática, as organizações precisaram se adaptar para receber os novos membros, porém, mudanças na estrutura física não bastam para inserir na empresa pessoas com deficiência. A mudança da cultura da empresa, quebra de padrões e incentivo à superação das barreiras do preconceito são imprescindíveis para que a pessoa com deficiência se adapte de forma plena ao ambiente de trabalho.

Ao passo que as empresas realizam um movimento de aceitação e inclusão de pessoas com deficiência, desempenham seu compromisso social para com seu público de interesse, o que é determinante para o sucesso e continuidade de seus negócios (INSTITUTO ETHOS, 2010). É necessário, portanto, que a empresa promova o processo de socialização a fim de que os funcionários conheçam, se adaptem ao ambiente organizacional, conhecendo e absorvendo sua cultura, de forma a construírem boas relações de trabalho. Esses aspectos incentivam o sucesso da organização.

Este estudo pretende, através da investigação de como se dá a adaptação da pessoa com deficiência no ambiente laboral, contribuir para aumentar o conhecimento e observações dos profissionais da gestão de pessoas sobre o tema, que será analisado a partir da óptica do gestor, do próprio colaborador com deficiência e de seus pares.

A visão do gestor traz à tona o modo como a empresa encara a realidade legal e como incorpora esta realidade à responsabilidade social implicitamente atribuída às organizações. Traz também as práticas de inclusão e socialização das pessoas com deficiência na organização. A visão dos colaboradores que estão imbuídos da tarefa de dividir os setores da empresa com colegas com deficiência também se faz fundamental. Isso permite a comprovação ou não de que a proposta da empresa para a socialização das pessoas com deficiência está sendo eficaz e assimilada pelos funcionários. O colaborador com deficiência – peça tema deste estudo – traz por sua vez a realidade da pessoa com deficiência na organização, demonstrando como se sente no processo complexo de inclusão e socialização. É importante ressaltar que o presente estudo não pretende sugerir modificações no procedimento atualmente utilizado pelas empresas, mas sim apenas analisar o processo de inclusão e socialização das pessoas com deficiência nas organizações estudadas.

1.1 PROBLEMÁTICA

No Brasil os aparatos legais exigem que as organizações contratem um número mínimo de pessoas com deficiência para cada cem colaboradores. A exigência da reserva de vagas define que empresas que possuam de 100 a 200 funcionários, empreguem um mínimo de 2% de pessoas com deficiência; organizações que possuam de 201 a 500 empregados, devem ter em seu quadro, no mínimo 3% de pessoas com deficiência; organizações que empreguem de 501 a 1000 colaboradores, devem ter 4% de seus cargos preenchidos por pessoas com deficiência e de 1001 funcionários e acima, 5%. A fiscalização dessa determinação é responsabilidade dos auditores fiscais do Ministério do Trabalho e Emprego. Em caso de não cumprimento da legislação existente, poderá ser lavrado um auto infracional, com multa administrativa que varia conforme cálculo presente no art. 133 da Lei 8213/91.

Segundo o censo demográfico mais recente, realizado em 2010 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), existem aproximadamente 45,5 milhões de pessoas com deficiência no país, sendo que 42,1 milhões se encontram em idade ativa. Apenas 44% dessa população em idade ativa estava em uma ocupação remunerada na data da pesquisa. Conforme dados do Ministério do Trabalho e Emprego, no ano de 2014, de todas as empresas em situação irregular fiscalizadas e autuadas, 15% foram devido a não conformidade com a lei que salvaguarda trabalhadores com deficiência.

Esses dados trazem consigo a reflexão sobre o tema, no que se refere ao cumprimento dos dispositivos legais pelas organizações, bem como as barreiras que as organizações enfrentam ao adequar-se ao que determina a lei.

Uma vez cumpridoras de seu dever legal, essas empresas precisam adequar seus ambientes e suas equipes para conviver com a diversidade, que deve ser trabalhada na organização de forma propositalmente positiva a fim de que produza seus benefícios potenciais: além de promover o bem estar das minorias espera-se que a diversidade colabore para o bom resultado organizacional (FERDMAN et al., 2010).

Um ponto crítico no que concerne à temática, é que muitas vezes, as pessoas que trabalham na organização não possuem preparação adequada para se comunicar ou interagir, fazendo com que a pessoa com deficiência tenha de exigir além de suas capacidades para garantir o intercâmbio com o grupo, ou trazem consigo os estigmas do preconceito e acabam fazendo a pessoa com deficiência sentir-se excluída em um ambiente onde a integração deveria ser natural e saudável.

Segundo dados do último Censo Demográfico, cerca de 30% da população de Santana do Livramento, cidade onde é realizada a pesquisa, declara algum tipo de deficiência, sendo que dessas, 60% não possuem qualquer rendimento (IBGE, 2010). Com foco nas empresas com quadro de empregados acima de cem funcionários, a legislação encontra no setor supermercadista de Santana do Livramento o cenário para seu cumprimento. Tendo em vista o exposto, este estudo terá como foco o setor de supermercados de Santana do Livramento.

Desta forma surge a questão: Como ocorre o processo de inclusão e socialização de funcionários com deficiência no setor supermercadista de Santana do Livramento?

1.2 OBJETIVOS

Os objetivos deste trabalho foram segmentados em objetivos gerais e específicos, contemplados a seguir.

1.2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar o processo de inclusão e socialização de funcionários com deficiência no setor supermercadista de Santana do Livramento.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mapear o número de funcionários com deficiência nos supermercados de Santana do Livramento que se enquadram na legislação 8213/91;
- Identificar políticas de inclusão social de pessoas com deficiência nos supermercados;
- Compreender o processo de socialização sob o olhar dos supermercados, através de seus Gestores de Recursos Humanos;
- Analisar a percepção dos funcionários com deficiência sobre a socialização organizacional;
- Analisar a percepção dos demais funcionários sobre a socialização organizacional da pessoa com deficiência.

1.3 JUSTIFICATIVA

De acordo com a Declaração sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, proclamada pela Assembleia Geral da ONU em 9 de dezembro de 1975, todas as pessoas com deficiência têm direito “de acordo com suas capacidades, a obter e manter o emprego ou se engajar em uma ocupação útil, produtiva e remunerada e se filiar a sindicatos [e] a ter suas necessidades especiais levadas em consideração em todas as etapas do planejamento econômico e social ...”. No Brasil, a lei 8.213/91 é que assegura esse direito. Reconhecido isso, faz-se necessária uma mudança de atitude das empresas em relação a estes profissionais, capazes, porém com algumas limitações.

Às empresas, certamente, não é tarefa fácil conduzir um processo de inclusão (legalmente prevista), e socialização (internamente necessária) das PCD's. Estigmas e preconceitos, além de desconfianças por parte dos colaboradores ditos “normais” podem ser encontrados nesse caminho. Por isso é tão importante entender como se dá esse processo, a fim de encontrar soluções que visem eliminar, ou ao menos mitigar as dificuldades que permeiam essas etapas.

Considera-se como motivação para escrever este trabalho, um fator pessoal: durante minha vida inteira, convivi diariamente com uma pessoa com deficiência. Esta pessoa, minha avó materna, foi acometida de uma doença ocular quando ainda estava em plena idade produtiva. À época, não existiam no Brasil dispositivos legais que obrigassem as empresas a absorver a mão de obra de pessoas com deficiência o que a compeliu a recorrer à aposentadoria por invalidez. A partir de então o mercado perdeu uma profissional com plena capacidade produtiva, que se destacava na área de vendas, apenas por não prever uma situação como essa.

Durante esta pesquisa, evidenciou-se ainda, a necessidade de mais informações acerca da temática de inclusão de pessoas com deficiência nas organizações e na área da socialização organizacional de pessoas com deficiência, onde as pesquisas são escassas.

Tendo como intenção instigar maiores debates sobre esta realidade das empresas brasileiras, pretende-se, com este estudo, provocar a reflexão e ampliar o conhecimento sobre o tema, com a consciência que muito ainda deve ser pleiteado para o entendimento e evolução desse assunto complexo, que envolve legislação, mudanças físicas e de atitudes nas organizações, além de barreiras psicológicas de todos os atores envolvidos.

1.4 ESTRUTURA DO TRABALHO

A presente pesquisa está estruturada em dois blocos principais de referencial teórico, subdivididos conforme a necessidade de aprofundamento dos tópicos.

No primeiro bloco, sobre Inclusão Social, será apresentada a conceituação do tema, um paralelo com o antagonismo da exclusão social e três paradigmas da inclusão social de pessoas com deficiência – primeiro desdobramento do tema, apresentado logo na sequência.

Sobre a Inclusão Social de Pessoas com Deficiência, abordar-se-á o tema de forma generalista, apresentando a evolução histórica da terminologia utilizada para designar as pessoas com deficiência, bem como a evolução do juízo de valor que a sociedade atribuiu às PCD's. A forma como se dá a inclusão social na comunidade, indo até as organizações, tema em desdobramento logo a seguir.

No que concerne ao tema de Inclusão Social de Pessoas com Deficiência nas Organizações – uma das temáticas centrais da presente pesquisa – será apresentada uma localização temporal do tema, o dispositivo legal em vigência no Brasil e os conceitos de vários autores sobre o assunto.

No segundo bloco, a Socialização será conceituada, passando imediatamente para o desdobramento fundamental a este estudo: A Socialização Organizacional de Pessoas com Deficiência.

No subitem será conceituado o tema em questão, apresentando o resultado de duas pesquisas semelhantes a que se pretende aplicar neste estudo, além de três dimensões da socialização do autor Claude Dubar (2005), que servirão de base para a construção da pesquisa.

No capítulo seguinte, serão apresentados os procedimentos metodológicos, composto pelo método escolhido, técnica e forma de coleta de dados, apresentação da técnica de análise dos dados, culminando com a análise dos resultados.

Sequencialmente, apresentar-se-ão as considerações finais, com a resposta ao problema de pesquisa, contribuições do estudo e outras reflexões sobre o tema, que poderão ser futuramente exploradas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 INCLUSÃO SOCIAL

Os estudos sobre o conceito de inclusão social indicam uma mutação conforme a época e evoluem de acordo com a situação (BORBA; LIMA, 2011). É importante pensar que para existir o desejo de inclusão social é necessário partir de uma situação anterior reversa: a de exclusão e, que a mobilização dos indivíduos excluídos para atingir a igualdade de oportunidades, mitigar problemas e achar soluções é o propósito da inclusão (PÁTARO, ARAÚJO, ARANTES, 2004; ASSIS, CARVALHO-FREITAS, 2014).

Borba e Lima (2011) elaboraram dois quadros, onde trazem prismas diversos de estudiosos que conceituam a exclusão e a inclusão social:

Quadro 1 - Compilação de definições exclusão social

| Exclusão social | Fonte |
|--|------------------------|
| É um processo através do qual certos indivíduos são empurrados para a margem da sociedade e impedidos de nela participarem plenamente em virtude da sua pobreza ou da falta de competências básicas e de oportunidades de aprendizagem ao longo da vida, ou ainda em resultado de discriminação. | COM, 2003, p. 9 |
| Exclusão social é uma violação das exigências da justiça social manifestada através de conflitos de oportunidades e associados com a incapacidade de participar efetivamente na política. É um fenómeno distinto da pobreza e da desigualdade económica. | Barry, 1998, p. 1 |
| Exclusão social pode ser definida como múltiplas privações resultantes da falta de oportunidades pessoais, sociais, políticas ou financeiras. A noção de exclusão social visa a participação social inadequada, a falta de integração social e a falta de energia. | Hunter, 2000, p. 2-3 |
| No século XIV, a palavra esteve associada à ideia de não ser admitido, repellido ou de ser mandado embora. Posteriormente, seu significado passa a designar alguém que se encontra desprovido de direitos. | Kowarick, 2003, p. 74 |
| Marginalização de indivíduos ou grupos sociais em relação àqueles que produzem, consomem, convivem e são competentes. | Proença, 2005, p. 21 |
| A exclusão social de um grupo, ou dos indivíduos que pertencem a esse grupo é, antes de tudo, uma negação de respeito, reconhecimento e direitos. | Silver, 2005, p. 138 |
| Exclusão social não é um conceito, é uma nova questão social. Esta situação está sendo produzida pela conjunção das transformações no processo produtivo, com as políticas neoliberais e com a globalização. | Lesbaupin, 2000, p. 36 |
| É um processo dinâmico, multidimensional, por meio do qual se nega aos indivíduos — por motivos de raça, etnia, gênero e outras características que os definem — o acesso a oportunidades e serviços de qualidade que lhes permitam viver produtivamente fora da pobreza. | Mazza, 2005, p. 183 |
| Costuma ser relacionada a um plano de causalidade complexo e multidimensional, diferenciando-se da concepção de pobreza. | Lopes, 2006, p. 13 |

| Exclusão social | Fonte |
|---|-----------------------|
| Exclusão social significa grupos socialmente excluídos. Portanto, são aqueles que estão em situação de pobreza, desemprego e carências múltiplas associadas e que são privados de seus direitos como cidadãos, ou cujos laços sociais estão danificados ou quebrados. | Sheppard, 2006, p. 10 |

Fonte: Borba; Lima (2011).

Quadro 2 - Compilação de definições inclusão social

| Inclusão social | Fonte |
|---|---------------------------|
| Processo que garante que as pessoas em risco de pobreza e exclusão social tenham acesso às oportunidades e aos recursos necessários para participarem plenamente nas esferas econômica, social e cultural e beneficiem de um nível de vida e bem-estar considerado normal na sociedade em que vivem. | COM, 2003, p. 9 |
| São as políticas sociais contemporâneas que priorizam, equivocadamente, atingir os excluídos que estão no limite das privações através de programas focalizados que sustentam rótulos de “inclusão social”. | Lopes, 2006, p. 22 |
| Processo que visa promover a inclusão dos segmentos em vulnerabilidade social, destacando a cidade, a escola, o emprego e a proteção social. | Kowarick, 2003, p. 75 |
| Refere-se à solidariedade social que é um processo diferente da exclusão social, pois reflete companheirismo. | Barry, 1998, p. 17 |
| A inclusão social de grupos não é meramente simbólica, já que também contém implicações econômicas. | Silver, 2005, p. 138 |
| É uma questão de abertura e de gestão: abertura, entendida como sensibilidade para identificar e recolher as manifestações de insatisfação e dissensos sociais, para reconhecer a “diversidade” social e cultural; gestão, entendida como crença no caráter quantificável, operacionalizável, de tais demandas e questionamentos, administráveis por meio de técnicas gerenciais e da alocação de recursos em projetos e programas (as políticas públicas). | Laclau, 2006, p. 28 |
| Processo pelo qual a exclusão social é amenizada. Caracteriza-se pela busca da redução da desigualdade através de objetivos estabelecidos que contribuam para o aumento da renda e do emprego. | Wixey et al., 2005, p. 16 |
| A inclusão social está relacionada com a procura de estabilidade social através da cidadania social, ou seja, todos os cidadãos têm os mesmos direitos na sociedade. A cidadania social preocupa-se com a implementação do bem-estar das pessoas como cidadãos. | Sheppard, 2006, p. |

Fonte: Borba; Lima (2011)

Examinando os quadros explicativos de Borba e Lima (2011), verifica-se que alguns autores definem a exclusão social como uma privação de direitos, como uma forma inadequada de participação social de determinados grupos. A inclusão social destinar-se-ia a aplacar o processo de exclusão desses grupos, baseando-se na premissa de que todos os cidadãos possuem os mesmos direitos e devem ter as mesmas oportunidades. Nas teorias

escolhidas pelos autores para elucidar os conceitos de inclusão e exclusão, fica evidenciada a visão macro apresentada pelos diversos teóricos do tema, não tendo sido considerado um grupo específico de incluídos ou excluídos para abordagem específica. Contudo, estes conceitos auxiliam para o entendimento deste estudo de pessoas com deficiência no contexto do trabalho.

Há uma convergência de opiniões quanto à existência histórica de grupos de indivíduos que apresentam algumas características que os diferenciam da maioria das pessoas, ou grupos considerados vulneráveis como mulheres, indígenas, pessoas com deficiência, que são marginalizados por, teoricamente, não serem capazes de contribuir para o projeto produtivo das sociedades. Os dispositivos legais vêm possibilitando gradativamente um movimento mundial em prol da inclusão tanto no contexto educacional, quanto no laboral (SANCHES; ARRUDA, 2014; DÍAZ, BORDAS; GALVÃO; MIRANDA, 2009).

Para Aranha (2001), existem três paradigmas no processo de inclusão das pessoas com deficiência na sociedade:

Quadro 3: Paradigmas da relação sociedade - deficiência

| PARADIGMA | CARACTERÍSTICA | OBJETIVO |
|------------------------|--|---|
| Da Institucionalização | Segregação, isolamento. | Proteção, tratamento ou processo educacional |
| De Serviços | Normalização baseada na modificação da PCD | Integrar a pessoa com deficiência na sociedade a partir de esforço unilateral |
| De Suporte | Inclusão, convivência não segregada, acesso a recursos | Incluir a pessoa com deficiência, através de ações que combinem esforço pessoal e das instituições. |

Fonte: Elaborado pela autora com base em Aranha (2001).

O primeiro paradigma definido pela autora como “da institucionalização”, diz respeito aos primeiros pensamentos que surgiam sobre a função dos deficientes na sociedade. Tais pessoas eram excluídas do contexto social com o pretexto de proteger, tratar a deficiência (encarada como doença) ou educá-los em colônias especiais para pessoas com determinado tipo de deficiência, onde somente conviveriam com iguais.

No segundo paradigma, de serviços, enfatiza a autora que a sociedade passa a pensar na inclusão social das pessoas com deficiência, e a ver nessas pessoas, condições de convivência e produtividade, mas com a condição que a PCD integre-se à sociedade sem que esta necessite esforço algum: como um caminho de mão única, onde quem se move em

direção à igualdade é o próprio deficiente.

No terceiro paradigma, intitulado como “de suporte”, ainda com pensamento integrador, a sociedade quer incluir as pessoas com deficiência, reconhecendo e respeitando as diferenças individuais e entendendo o limite de seus esforços. Passa então, a caminhar em uma via de mão dupla, onde a PCD tem seu percentual de esforço pessoal, mas já não o faz sozinha: as instituições passam a fornecer condições físicas e sociais para que a PCD exerça de forma plena sua capacidade social.

Esses paradigmas sofreram críticas ao longo do tempo e foram se transformando conforme a evolução da sociedade. O Brasil, encontrar-se-ia em maior concentração no paradigma de serviços, porém, em algumas comunidades ainda estaria no paradigma primário, da institucionalização total, tendo um caminho longo a percorrer para alcançar o paradigma de suporte (ARANHA, 2001).

Quanto à inclusão das pessoas com deficiência, será apresentado o próximo tópico.

2.1.2 INCLUSÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Segundo Bordignon (2012), as pessoas com deficiência foram, durante muito tempo, denominadas como aleijadas, retardadas, excepcionais, portadores de deficiência ou deficiente (físico, mental, auditivo, visual). Entende-se hoje, para diminuição do preconceito e estigmas, que qualquer pessoa que possuir algum tipo de deficiência e/ou disfunção, deve ser denominada como pessoa com deficiência. Esta definição é corroborada por Sasaki (2003), que elaborou um quadro elucidativo, onde podemos observar a evolução histórica das terminologias utilizadas para denominar as pessoas com deficiência e como a sociedade entendia seu valor:

Quadro 4 - A trajetória dos termos utilizados ao longo da história da atenção às pessoas com deficiência, no Brasil.

| ÉPOCA | TERMOS E SIGNIFICADOS | VALOR DA PESSOA |
|--|---|---|
| <p>No começo da história, durante séculos. Romances, nomes de instituições, leis, mídia e outros meios mencionavam “os inválidos”. Exemplos: “A reabilitação profissional visa a proporcionar aos beneficiários inválidos ...” (Decreto federal nº 60.501, de 14/3/67, dando nova redação ao Decreto nº 48.959-A, de 19/9/60).</p> | <p>“os inválidos”. O termo significava “<u>indivíduos sem valor</u>”. Em pleno século 20, ainda se utilizava este termo, embora já sem nenhum sentido pejorativo.</p> <p>Outro exemplo: “Inválidos insatisfeitos com lei relativa aos ambulantes” (<i>Diário Popular</i>, 21/4/76).</p> | <p>Aquele que tinha deficiência era tido como socialmente inútil, um peso morto para a sociedade, um fardo para a família, alguém sem valor profissional.</p> <p>Outros exemplos: “Servidor inválido pode voltar” (<i>Folha de S. Paulo</i>, 20/7/82). “Os cegos e o inválido” (<i>IstoÉ</i>, 7/7/99).</p> |
| <p>Século 20 até ± 1960. “Derivativo para incapacitados” (Shopping News, Coluna Radioamadorismo, 1973). “Escolas para crianças incapazes” (Shopping News, 13/12/64). Após a I e a II Guerras Mundiais, a mídia usava o termo assim: “A guerra produziu incapacitados”, “Os incapacitados agora exigem reabilitação física”.</p> | <p>“os incapacitados”. O termo significava, de início, “indivíduos sem capacidade” e, mais tarde, evoluiu e passou a significar “indivíduos com capacidade residual”. Durante várias décadas, era comum o uso deste termo para designar pessoas com deficiência de qualquer idade. Uma variação foi o termo “os incapazes”, que significava “indivíduos que não são capazes” de fazer algumas coisas por causa da deficiência que tinham.</p> | <p>Foi um avanço da sociedade reconhecer que a pessoa com deficiência poderia ter capacidade residual, mesmo que reduzida.</p> <p>Mas, ao mesmo tempo, considerava-se que a deficiência, qualquer que fosse o tipo, eliminava ou reduzia a capacidade da pessoa em todos os aspectos: físico, psicológico, social, profissional etc.</p> |
| <p>De ± 1960 até ± 1980.</p> <p>“Crianças defeituosas na Grã-Bretanha tem educação especial” (Shopping News, 31/8/65).</p> <p>No final da década de 50, foi fundada a Associação de Assistência à Criança Defeituosa – AACD (hoje denominada Associação de Assistência à Criança Deficiente).</p> <p>Na década de 50 surgiram as primeiras unidades da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais - Apae.</p> | <p>“os defeituosos”. O termo significava “indivíduos com deformidade” (principalmente física).</p> <p>“os deficientes”. Este termo significava “indivíduos com deficiência” física, mental, auditiva, visual ou múltipla, que os levava a executar as funções básicas de vida (andar, sentar-se, correr, escrever, tomar banho etc.) de uma forma diferente daquela como as pessoas sem deficiência faziam. E isto começou a ser aceito pela sociedade.</p> <p>“os excepcionais”. O termo significava “indivíduos com deficiência mental”.</p> | <p>A sociedade passou a utilizar estes três termos, que focalizam as deficiências em si sem reforçarem o que as pessoas não conseguiam fazer como a maioria. Simultaneamente, difundia-se o movimento em defesa dos direitos das pessoas superdotadas (expressão substituída por “pessoas com altas habilidades” ou “pessoas com indícios de altas habilidades”). O movimento mostrou que o termo “os excepcionais” não poderia referir-se exclusivamente aos que tinham deficiência mental, pois as pessoas com superdotação também são excepcionais por estarem na outra ponta da curva da inteligência humana.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>DE 1981 ATÉ ± 1987.</p> <p>Por pressão das organizações de pessoas com deficiência, a ONU deu o nome de “Ano Internacional das <u>Pessoas</u> Deficientes” ao ano de 1981.</p> <p>E o mundo achou difícil começar a dizer ou escrever “<u>pessoas</u> deficientes”. O impacto desta terminologia foi profundo e ajudou a melhorar a imagem destas pessoas.</p> | <p>“pessoas deficientes”. Pela primeira vez em todo o mundo, o substantivo “deficientes” (como em “os deficientes”) passou a ser utilizado como adjetivo, sendo-lhe acrescentado o substantivo “pessoas”.</p> <p>A partir de 1981, <u>nunca mais</u> se utilizou a palavra “indivíduos” para se referir às pessoas com deficiência.</p> | <p>Foi atribuído o valor “pessoas” àqueles que tinham deficiência, igualando-os em direitos e dignidade à maioria dos membros de qualquer sociedade ou país.</p> <p>A Organização Mundial de Saúde (OMS) lançou em 1980 a <i>Classificação Internacional de Impedimentos, Deficiências e Incapacidades</i>, mostrando que estas três dimensões existem simultaneamente em cada pessoa com deficiência.</p> |
| <p>De ± 1988 até ± 1993.</p> <p>Alguns líderes de organizações de pessoas com deficiência contestaram o termo “pessoa deficiente” alegando que ele sinaliza que a pessoa inteira é deficiente, o que era inaceitável para eles.</p> | <p>“pessoas portadoras de deficiência”. Termo que, utilizado somente em países de língua portuguesa, foi proposto para substituir o termo “pessoas deficientes”.</p> <p>Pela lei do menor esforço, logo reduziram este termo para “portadores de deficiência”.</p> | <p>O “portar uma deficiência” passou a ser um valor agregado à pessoa. A deficiência passou a ser um detalhe da pessoa. O termo foi adotado nas Constituições federal e estaduais e em todas as leis e políticas pertinentes ao campo das deficiências. Conselhos, coordenadorias e associações passaram a incluir o termo em seus nomes oficiais.</p> |
| <p>De ± 1990 até hoje.</p> <p>O art. 5º da Resolução CNE/CEB nº 2, de 11/9/01, explica que as necessidades especiais decorrem de três situações, uma das quais envolvendo dificuldades vinculadas a deficiências e dificuldades não-vinculadas a uma causa orgânica.</p> | <p>“pessoas com necessidades especiais”. O termo surgiu primeiramente para substituir “deficiência” por “necessidades especiais”. daí a expressão “portadores de necessidades especiais”. Depois, esse termo passou a ter significado próprio sem substituir o nome “pessoas com deficiência”.</p> | <p>De início, “necessidades especiais” representava apenas um novo termo.</p> <p>Depois, com a vigência da Resolução nº 2, “necessidades especiais” passou a ser um valor agregado tanto à pessoa com deficiência quanto a outras pessoas.</p> |
| <p>Mesma época acima.</p> <p>Surgiram expressões como “crianças especiais”, “alunos especiais”, “pacientes especiais” e assim por diante numa tentativa de amenizar a contundência da palavra “deficientes”.</p> | <p>“pessoas especiais”. O termo apareceu como uma forma reduzida da expressão “pessoas com necessidades especiais”, constituindo um eufemismo dificilmente aceitável para designar um segmento populacional.</p> | <p>O adjetivo “especiais” permanece como uma simples palavra, sem agregar valor diferenciado às pessoas com deficiência. O “especial” não é qualificativo exclusivo das pessoas que têm deficiência, pois ele se aplica a qualquer pessoa.</p> |
| <p>Em junho de 1994.</p> <p>A Declaração de Salamanca preconiza a educação inclusiva para todos, tenham ou não uma deficiência.</p> | <p>“pessoas com deficiência” e pessoas sem deficiência, quando tiverem necessidades educacionais especiais e se encontrarem segregadas, têm o direito de fazer parte das escolas inclusivas e da sociedade inclusiva.</p> | <p>O valor agregado às pessoas é o de elas fazerem parte do grande segmento dos excluídos que, com o seu poder pessoal, exigem sua inclusão em todos os aspectos da vida da sociedade. Trata-se do empoderamento.</p> |
| <p>Em maio de 2002.</p> <p>O Frei Betto escreveu no jornal O Estado de S.Paulo um artigo em que propõe o termo “portadores de direitos especiais” e a sigla PODE.</p> <p>Alega o proponente que o substantivo “deficientes” e o adjetivo “deficientes” encerram o significado de falha ou imperfeição enquanto que a sigla PODE exprime</p> | <p>“portadores de direitos especiais”. O termo e a sigla apresentam problemas que inviabilizam a sua adoção em substituição a qualquer outro termo para designar pessoas que têm deficiência. O termo “portadores” já vem sendo questionado por sua alusão a “carregadores”, pessoas que “portam” (levam) uma deficiência. O termo “direitos especiais” é contraditório porque as pessoas com deficiência exigem equiparação de direitos e não direitos especiais. E</p> | <p>Não há valor a ser agregado com a adoção deste termo, por motivos expostos na coluna ao lado e nesta.</p> <p>A sigla PODE, apesar de lembrar “capacidade”, apresenta problemas de uso:</p> <p>1) Imaginem a mídia e outros autores escrevendo ou falando assim: “Os Podes de Osasco terão audiência com o Prefeito...”, “A Pode Maria de Souza manifestou-se a</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>capacidade.</p> <p>O artigo, ou parte dele, foi reproduzido em revistas especializadas em assuntos de deficiência.</p> | <p>mesmo que defendessem direitos especiais, o nome “portadores de direitos especiais” não poderia ser exclusivo das pessoas com deficiência, pois qualquer outro grupo vulnerável pode reivindicar direitos especiais.</p> | <p>favor ...”, “A sugestão de José Maurício, que é um Pode, pode ser aprovada hoje ...”</p> <p>2) Pelas normas brasileiras de ortografia, a sigla PODE precisa ser grafada “Pode”.</p> <p>Norma: Toda sigla com mais de 3 letras, pronunciada como uma palavra, deve ser grafada em caixa baixa com exceção da letra inicial.</p> |
| <p>De ± 1990 até hoje e além.</p> <p>A década de 90 e a primeira década do século 21 e do Terceiro Milênio estão sendo marcadas por eventos mundiais, liderados por organizações de pessoas com deficiência.</p> <p>A relação de documentos produzidos nesses eventos pode ser vista no final deste artigo.</p> | <p>“pessoas com deficiência” passa a ser o termo preferido por um número cada vez maior de adeptos, boa parte dos quais é constituída por pessoas com deficiência que, no maior evento (“Encontrão”) das organizações de pessoas com deficiência, realizado no Recife em 2000, conclamaram o público a adotar este termo. Elas esclareceram que não são “portadoras de deficiência” e que não querem ser chamadas com tal nome.</p> | <p>Os valores agregados às pessoas com deficiência são:</p> <p>1) o do empoderamento [uso do poder pessoal para fazer escolhas, tomar decisões e assumir o controle da situação de cada um] e</p> <p>2) o da responsabilidade de contribuir com seus talentos para mudar a sociedade rumo à inclusão de todas as pessoas, com ou sem deficiência.</p> |

Fonte: Sasaki, (2003).

Sasaki (2003) deixa claro com o quadro, que a evolução do termo que utilizamos para referenciar pessoas com deficiência caminha lado a lado com o entendimento que a sociedade adquiriu sobre pessoas com deficiência. Neste trabalho, adotamos o termo “pessoas com deficiência” ou simplesmente “PCD’s”, por estar mais adequado com a visão que temos sobre essas pessoas.

Apesar da mudança na forma como denominamos as PCD's, e como passamos a entender sua integração na sociedade, ainda existem alguns indivíduos que, em uma visão reducionista, creem que as pessoas com deficiência não possuem capacidade de gestão da própria vida, bem como seriam incapazes de desempenhar atividades independentemente do auxílio de um terceiro. Esta visão não reflete adequadamente a capacidade das PCD's (BORDIGNON, 2012).

Para Maciel (2015), a questão da inclusão de pessoas com deficiência é muito recente, no Brasil. Ações fundamentais devem ser priorizadas para modificar o quadro de exclusão dessas pessoas. A autora cita como exemplo dessas ações a alteração da visão social, o cumprimento dos dispositivos legais vigentes, inclusão nas escolas e utilização das novas tecnologias e afirma que a inclusão de pessoas com deficiência é um papel da sociedade como um todo.

Esta ideia converge para a intenção do governo, que na cartilha “A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho” (BRASIL, 2007), destaca que o processo de exclusão sofrido pelas pessoas com deficiência tem de ser superado através de políticas afirmativas e através da conscientização da sociedade acerca do potencial das pessoas com deficiência.

A contratação de pessoas com diferentes tipos de deficiência no mercado de trabalho, apesar de prevista em leis e decretos, não é tarefa fácil para as organizações. Contratar, reter e valorizar estes profissionais é um desafio enfrentado pelos gestores, que necessitam ou querem contratar pessoas com deficiência para os diferentes níveis da organização (ASSIS; CARVALHO-FREITAS, 2014).

A partir do exposto, entende-se para este estudo, a inclusão como o processo destinado a aplacar a exclusão do grupo de pessoas com deficiência no contexto organizacional, baseando-se na premissa de que todos os cidadãos possuem os mesmos direitos e devem ter as mesmas oportunidades. Sobre esta temática de inclusão de pessoas com deficiência nas

organizações, é apresentado o tópico a seguir.

2.1.3 INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS ORGANIZAÇÕES

A Organização das Nações Unidas (ONU), reunida em Assembleia Geral em 16 de dezembro ano de 1976, proclamou o ano de 1981, através da Resolução 31/123, como o Ano Internacional das Pessoas com Deficiência. Para que isto ocorresse, a ONU elencou seus principais objetivos e, em 1979, com a Resolução 34/154, ampliou o tema para Igualdade e Participação Plena (COMISSÃO NACIONAL DO ANO INTERNACIONAL DAS PESSOAS DEFICIENTES, 1979).

A partir deste momento, de acordo com Mendes; Merege (1997), iniciou-se um movimento de despertar da sociedade para as barreiras que impediam a inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Na década de 1990, esse movimento se intensificou fundamentado na equiparação de oportunidade. Então, uma série de questões sobre a inclusão dos deficientes no mercado de trabalho começaram a ser pensadas. Segundo Valle; Saboia; De Paula; Grimaldi (2013), a inserção dos deficientes nas organizações é uma grande oportunidade a ser vencida tanto para os deficientes quanto para a organização, possibilitando desenhar a luta pelos direitos humanos, pautada pela busca da igualdade de direitos, sem distinção entre as pessoas.

Para Mendes; Merege (1997) a equiparação de oportunidades tem seu fundamento em dois requisitos: o primeiro é a desconstrução da ideia de que o problema está na pessoa com deficiência e o segundo é o empoderamento. Para alcançarmos a equiparação, precisaríamos reconhecer que os ambientes físicos e humanos é que trazem dificuldades às pessoas com deficiência quando limitam sua participação, ou impõem padrões que transferem as pessoas com deficiência a uma situação de desvantagem. Já o empoderamento parte do próprio deficiente quando toma para si a responsabilidade por sua vida, fazendo suas próprias escolhas, tomando as decisões sobre si mesmo. Portanto, a inclusão do deficiente no mercado de trabalho é uma via de mão dupla, onde a organização entende e modifica seus ambientes físicos e humanos e o deficiente toma posse de sua condição, decidindo os rumos de sua vida. Esta visão é confirmada por Mendes (2002), quando define que a organização, inserida em um programa de valorização da diversidade, deve, prioritariamente, modificar sua cultura e disseminá-la entre os *stakeholders*. E acrescenta: “Quando a empresa, na figura dos seus integrantes, tem internalizada

uma atitude de isenção diante das diferenças, ela se torna capaz de percorrer, de forma mais segura e competente, os caminhos intrincados das relações humanas e aprender com elas” (MENDES, 2002, p. 8).

Para Brunstein; Serrano (2008) a pessoa com deficiência também cumpre papel importante em sua inclusão nas organizações, uma vez que, com baixa autoestima, pode criar barreiras mentais que a impeçam de conviver harmoniosamente dentro do grupo. Ou seja, quando não há o empoderamento descrito por Mendes; Merege (1997), a PCD não integra-se completamente ao grupo.

A legislação brasileira prevê um número mínimo de PCD's nas organizações. A lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991, popularmente conhecida como lei das cotas, em seu Art. 93, define em percentuais, a participação mínima de profissionais com deficiência de acordo com o número total de funcionários das organizações, conforme pode ser visualizado no quadro a seguir.

Quadro 5 – A obrigatoriedade, pelo dispositivo legal, de participação das pessoas com deficiência nas organizações:

| Número de Empregados da Organização | Percentual mínimo de PCD's |
|-------------------------------------|----------------------------|
| De 100 a 200 empregados | 2% |
| De 201 a 500 empregados | 3% |
| De 501 a 1000 empregados | 4% |
| De 1001 acima | 5% |

Fonte: Elaborado pela autora com base no art. 93 da lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991

A lei ainda determina que para um profissional com deficiência ser demitido, já tendo cumprido 90 dias de trabalho, a organização deverá ter outro profissional na mesma condição já contratado para substituição.

Nas literaturas mais recentes, encontra-se a expressão “gestão da diversidade”, onde as empresas buscam a inclusão das minorias, entre elas, as pessoas com deficiência. As empresas buscam a inclusão, não baseada em protecionismo, mas nas competências dos profissionais contratados. Segundo Mendes (2002), as pessoas incluídas nos grupos considerados minoritários não buscam na organização qualquer tipo de favor, tampouco os gestores das organizações permitiriam que estas pessoas permanecessem na empresa sem gerar resultado, uma vez que o poder de competição da empresa é imprescindível para sua sobrevivência no mercado. Para

implantar na organização um programa de valorização da diversidade, o autor cita que bastaria adaptar o ambiente para integrar as pessoas com deficiência, entre outras providências que abrangem os demais grupos minoritários.

A organização precisa querer inserir a pessoa com deficiência. Mendes; Merege (1997) definem uma série de barreiras criadas conscientemente pelas organizações e todas elas são geradas pelo empregador que não quer pessoas com deficiência, não acredita que existam postos de trabalho compatíveis para deficientes, não deseja implantar uma política de admissão que contemple PCD's ou que contrata pessoas com deficiência apenas para tarefas simples e pouco disputadas, entre outras. No Relatório Mundial Sobre a Deficiência (2011) elaborado pela OMS essa visão é confirmada, quando afirma que “Alguns empregadores continuam a temer que pessoas com deficiência sejam desqualificadas e improdutivas” (p. 244). Essa afirmação é, de certa forma, justificada pelo fato de as pessoas jovens, com deficiência, não terem a oportunidade de uma educação formal, ou de desenvolvimento de suas habilidades (OMS, 2011, p. 244).

O Relatório Mundial Sobre a Deficiência (2011) define que a participação das pessoas com deficiência é importante. Seu comprometimento produtivo maximiza os recursos humanos, promove a coesão social e a dignidade humana e possui o poder de acomodar o crescente número de pessoas com deficiência em idade produtiva, porém, salienta que essas pessoas tem uma chance menor de empregabilidade, pois provavelmente necessitam de um “salário mínimo de reserva”¹ superior aos demais profissionais, uma vez que o custo do trabalho é majorado devido ao maior esforço para chegar ao local de trabalho e executar suas atividades, agravado no caso de a organização não modificar sua estrutura para recebê-la.

A visão do Relatório é corroborada por Sasaki (2002, p. 4), que define, segundo sua experiência de participação em movimentos voltados às PCD's:

“No modelo integrativo, a sociedade, praticamente de braços cruzados, aceita receber pessoas com deficiência desde que estas sejam capazes de:

- moldar-se aos requisitos dos serviços especiais separados (classe especial, escola especial etc.);
- acompanhar os procedimentos tradicionais (de trabalho, escolarização, convivência social etc.);
- contornar os obstáculos existentes no meio físico (espaço urbano, edifícios, transportes etc.);
- lidar com as atitudes discriminatórias da sociedade, resultantes de estereótipos, preconceitos e estigmas;
- desempenhar papéis sociais individuais (aluno, trabalhador, usuário, pai, mãe, consumidor etc.) com autonomia mas não necessariamente com independência.”

¹ Menor salário pelo qual uma pessoa está disposta a trabalhar

Percebe-se, portanto, uma abordagem convergente de diversos autores, quanto à visão negativa das organizações em relação à contratação de PCD's, que representariam custos adicionais na modificação de estruturas já instituídas na empresa, além de um senso comum de que pessoas com deficiência são menos produtivas nas instituições (MENDES; MEREGE, 1997; OMS, 2011; SASSAKI, 2002).

Confirma esta visão o estudo realizado em 2007, em empresas fiscalizadas pela Procuradoria Regional do Trabalho da 3ª região de Belo Horizonte, onde foi observado o cumprimento da lei de cotas: de 23 empresas que se enquadrariam dentro da cota de 5% de funcionários portadores de deficiência, nenhuma cumpria a regra integralmente, sendo que 7 dessas empresas não possuíam em seu quadro funcional, qualquer funcionário com deficiência. Ainda de acordo com a pesquisa, empresas autuadas procuram justificar o descumprimento do dispositivo legal, alegando que suas atividades são incompatíveis com portadores de deficiência ou que a mão de obra disponível para as vagas não preenche os requisitos mínimos para sua contratação (RIBEIRO; CARNEIRO, 2009).

De acordo com Aranha (2001), que divide a evolução da relação sociedade – deficiência em três paradigmas já apresentados, o Brasil ainda se encontra transitando entre os paradigmas da institucionalização e de serviços, sendo que a maior concentração está no paradigma de serviços. Isso explica, de certo modo, a visão das organizações quando entendem que os próprios deficientes devem possuir capacidade de adaptação para integrarem os quadros funcionais das empresas.

Percebe-se que o país possui os dispositivos legais para obrigar as escolas e organizações a receberem de forma igualitária as pessoas com deficiência. Mas o Brasil necessita, para ingressar no paradigma de suporte (considerado o atual paradigma da relação sociedade – deficiência), realizar conscientização e mudança de comportamento da sociedade de forma geral (família, comunidade e diferentes setores da vida pública). Esse esforço coletivo é um processo demorado, que necessita ser estudado em cada localidade, visando a garantia do acesso pleno às PCD's. Agindo desta forma, envolvendo esforços efetivos, o país poderá chegar num status de nação mais humana, justa e comprometida com o bem estar de sua população e com seu próprio futuro, atingindo a plena socialização da pessoa com deficiência (ARANHA, 2001). Sobre a socialização de pessoas com deficiência, com enfoque organizacional, é apresentado o tópico a seguir.

2.2 SOCIALIZAÇÃO

A socialização possui suas raízes nos campos da psicologia e sociologia e, como processo, passou a ser estudada no fim do século XIX (DIAS, 2014). Durante a vida, o indivíduo está submetido a constante processo de socialização. As transformações sociais, evolução das sociedades, processos educacionais a que foi submetido, refletem na capacidade de interação do sujeito com o ambiente sociocultural onde se encontra (DE OLIVEIRA, 2011).

Kruppa (2002) entende que a socialização é um processo permanente, de constante interação, onde o agente em socialização ao mesmo tempo em que é influenciado pelo meio social, age sobre ele, podendo modificá-lo. Esses processos iniciam-se na infância, e são construídos ao longo da vida, nos diferentes ambientes sociais experimentados pelo indivíduo. Martinez; França (2009) concordam com essa visão e acrescentam que essas experiências obtidas em grupos sociais distintos na infância e adolescência ajudam na construção da identidade individual, além de preparar o indivíduo para a socialização no mundo do trabalho.

Dias (2014) enfatiza que as experiências de socialização nem sempre ocorrem de forma harmônica, podendo exigir, em alguns casos, uma reavaliação de premissas e reconstrução de conceitos. Isso acontece quando o que foi assimilado pelo indivíduo até o momento entra em choque com a nova realidade encontrada.

Os padrões sociais podem influenciar de forma substancial a vida do agente em socialização, uma vez que processos fisiológicos – como a alimentação – também estão influenciados por eles: “temos fome em horários previamente determinados, aos quais nosso organismo se adapta” (KRUPPA, 2002, p. 1).

2.2.1 SOCIALIZAÇÃO ORGANIZACIONAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Entende-se por socialização organizacional, o processo de assimilação da cultura ocupacional, onde o indivíduo em socialização adquire, mesmo que de forma tácita, as ferramentas para transitar no ambiente laboral, entendendo e incorporando progressivamente os valores do grupo ao qual pertence (CARVALHO-FREITAS, 2010). Silva; Fossá (2013) concordam com essa visão acrescentando que esse processo permite que a pessoa passe à parte integrante da organização deixando de ser um membro externo. Neste estudo, adotou-se a perspectiva das autoras referidas considerando as pessoas com deficiência como indivíduos em

socialização.

A organização, através de sua gestão de Recursos Humanos deve assegurar a transmissão do conjunto de normas e valores aos funcionários recém chegados na instituição, em um fluxo onde os trabalhadores mais antigos, detentores do conhecimento da organização, passam essa cultura aos recém chegados, integrando-os. A forma de socialização pode ser trabalhada de forma estratégica, quando os valores transmitidos aos novos membros da organização são previamente estabelecidos, trabalhando a favor do interesse da organização. (DIAS, 2014).

Com as PCD's não ocorre de forma diversa. Quando em um ambiente social, seja no trabalho, na família ou sociedade, estão influenciando e sendo influenciados pelo meio. Este meio pode ser inclusivo ou não. Percebe-se uma convergência nas conclusões de autores que pesquisam a socialização de PCD's nas organizações: os estudos verificaram que os papéis desempenhados pelas pessoas com deficiência nas organizações são trabalhos de menor complexidade, não tendo sido observado nenhum cargo de chefia ocupado por pessoas com deficiência (CARVALHO-FREITAS, 2010; MARTINEZ; FRANÇA, 2009; VIEIRA JUNIOR, LIMA, D, LIMA, T, 2014).

Em pesquisa realizada por Carvalho-Freitas, et al. (2010), em três instituições distintas de Minas Gerais, sendo uma pública e duas privadas, que possuem PCD's em seu quadro funcional, ficou evidenciada a falta de ações por parte da empresa para a socialização das pessoas com deficiência. Das instituições relacionadas na pesquisa, onze gestores que trabalham diretamente com PCD's foram entrevistados e, em sua maioria, justificaram a carência de ações deste tipo apoiados na conclusão de que todos os funcionários são tratados forma igualitária, tendo ou não algum tipo de deficiência. Evidenciou-se ainda outra explicação recorrente: a de que a pessoa com deficiência possui facilidade de integração com o grupo, socializando por si só.

Martinez; França (2009), ao analisar uma empresa do setor têxtil que possui diversas filiais pelo Brasil, incluindo a do estado de São Paulo (analisada pelos autores), encontrou na empresa um programa de inclusão responsável e uma estratégia formal de socialização onde um tutor realizava a integração do recém chegado com os demais colegas de trabalho. Apesar de a empresa estar de certa forma estruturada no que se refere à socialização de pessoas com deficiência, o que se conclui é que a socialização da PCD se dá através do fluxo de transmissão de cultura, do funcionário mais antigo para o recém chegado e que sua contratação visa atender o dispositivo legal. Os autores concluem que apesar do papel importante exercido pelos processos de socialização tanto nas organizações quanto para a academia, a temática não parece ter grande

relevância devido à “ilusão de democracia racial e igualdade de oportunidades no Brasil” (MARTINEZ; FRANÇA, 2009 p. 14).

Para Dubar (2005), a identidade do indivíduo é o que há de mais importante. É como o ser se percebe em um contexto. Essa identidade não é, segundo o autor, dada no ato do nascimento, mas sim construída durante toda a sua existência, fruto de contínuos processos de socialização.

Dubar (2005) traz uma análise histórica da identidade profissional, onde fica clara a relação de trabalho-dignidade: quem aprende determinado ofício garante uma posição na vida. O autor define três dimensões essenciais mas que conversam entre si, as quais serão utilizadas para compreensão da socialização das pessoas com deficiência nas organizações: dimensão biográfica, relacional e organizacional.

A dimensão biográfica é a análise da visão que o próprio agente tem sobre si, aprecia também suas expectativas e anseios. O foco é o indivíduo em processo de socialização, e suas concepções e entendimentos sobre sua caminhada e seu projeto de futuro profissional. Trazendo para o escopo da temática estudada neste trabalho, esta dimensão contempla a análise da própria PCD sobre sua inclusão, socialização e futuro.

A dimensão relacional é ligada à forma como se dá a relação entre o indivíduo e seus pares, formando uma identidade social pelo outro. Sob o foco deste trabalho, a dimensão relacional será utilizada para analisar a forma como a PCD é entendida e socializada pelos colegas de trabalho.

A dimensão organizacional faz a relação do indivíduo com a própria empresa, a forma como se reconhece na marca, a proporção que a organização toma em sua vida, inclusive pessoal. Na presente pesquisa, essa dimensão será utilizada para verificar como a empresa, através de seu Gestor de Recursos Humanos, ou gestor imediato à PCD, encaminha e coordena o processo de socialização.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Pretende-se com o presente trabalho, entender como se dá o processo de inclusão e socialização das pessoas com deficiência nas organizações do setor supermercadista pesquisadas.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Por entender que se adequa ao objetivo da presente pesquisa, foi escolhido o método de estudo de caso com abordagem qualitativa e pesquisa descritiva.

Na pesquisa qualitativa há a possibilidade de investigar com mais profundidade os elementos humanos, na busca por entender seus sentimentos em relação ao fato estudado. Isso se dá através da interpretação permitida pelo método (DENZIN, 2006).

Na pesquisa descritiva existe o objetivo que, ao acessar esse estudo, o leitor consiga visualizar com a máxima exatidão possível tudo o que foi observado, permitindo a replicabilidade (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007).

3.2 MÉTODO ESCOLHIDO

Na modalidade do estudo de caso, assim como na pesquisa a ser realizada, observam-se exaustiva e profundamente poucos objetos, permitindo um conhecimento vasto acerca do observado. Gil (2010) entende que, atualmente, o estudo de caso é o método que melhor se ajusta à verificação de um acontecimento em seu real contexto. Essa visão é comprovada por diversos autores como Carvalho-Freitas (2015), Silveira (2012), Maccali; Kuabara; Takahashi; Róglio; Boehs (2015), que realizaram recentemente pesquisas com temas que estão ligados à inclusão e socialização de pessoas com deficiência e que podem ser utilizados como base para a investigação do tema no setor supermercadista de Santana do Livramento.

3.3 TÉCNICA DE COLETA DE DADOS

O setor supermercadista de Santana do Livramento é composto por quatro empresas que possuem acima de cem funcionários em seu quadro de funcionários e, por isso, devem atender a lei de cotas, são elas: Supermercados Righi, com sete lojas em Santana do Livramento, Hipermercado BIG, integrante da rede Wal-Mart, com uma unidade na cidade, Supermercados

300, com uma loja em Livramento e Supermercados Niederauer, que possui duas lojas na cidade. Por estarem dentro do rol de empresas que devem cumprir as cotas definidas na legislação, foram escolhidas para a presente pesquisa.

Foi realizado contato com o responsável pela área de Recursos Humanos das empresas que potencialmente participariam do estudo, para explicação do trabalho e verificação da possibilidade de participação das mesmas na pesquisa.

Duas das empresas com potencial para participar da pesquisa não atenderam os contatos e, uma terceira, atendeu ao contato da pesquisadora, porém declarou não possuir PCD's entre seus colaboradores, mesmo possuindo cerca de 150 colaboradores. Portanto, apenas uma das empresas participou efetivamente da pesquisa.

Após o contato com as empresas, foram agendadas entrevistas presenciais com os principais agentes de inclusão e socialização das pessoas com deficiência na organização estudada, conforme a proposta da coleta de dados. Esse agendamento foi realizado em conjunto com o gestor de RH da organização.

As entrevistas foram realizadas presencial e individualmente, em um espaço cedido pela empresa. Essa ação visou incentivar que as informações fossem fornecidas de forma sincera, sem receios ou pressões.

Três grupos distintos foram entrevistados, sendo o primeiro composto por todos os profissionais com deficiência da organização, o segundo formado pelo gestor de Recursos Humanos e o terceiro, composto por dois colegas de trabalho da loja onde havia trabalhadores com deficiência.

A coleta de dados consistiu em uma entrevista semiestruturada para o grupo de trabalhadores com deficiência, outra para os colegas das PCD's e uma para o gestor de RH da organização. As entrevistas foram embasadas no trabalho de Maia (2014), sendo que foram realizadas adaptações para atender mais adequadamente os objetivos da pesquisa. Todos os grupos participaram das entrevistas.

Para todos os grupos entrevistados foram elaboradas perguntas abertas (apêndice A, B e C), e questões de ordem sociodemográfica.

Um terceiro questionário foi utilizado para coleta de dados que identifiquem as empresas estudadas (apêndice A). Esse questionário foi respondido pela autora através de pesquisa documental. Todos os roteiros foram utilizados com base em Maia (2014).

3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados foi estruturada a partir da análise de conteúdo. Segundo Bardin (2011) a análise de conteúdo pode ser considerada

“Um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (p. 42)”.

Ainda segundo Bardin (2011), existem três etapas a serem cumpridas no processo de análise de conteúdo. São elas: pré análise, exploração do material e interpretação dos resultados.

Na primeira etapa, deve-se estabelecer um plano de organização da análise. Nesse estudo foi realizada a transcrição das entrevistas realizadas. Após a transcrição foi realizada a leitura flutuante, para identificação das categorias analisadas.

A exploração de material consiste em um estudo profundo da teoria, para melhor compreensão dos discursos no escopo proposto pela pesquisa, categorizando a análise em classes fundamentadas pelo referencial teórico. Nessa pesquisa, a análise de conteúdo foi realizada com base nas três dimensões essenciais definidas por Dubar (2005). São elas: biográfica, que considera o olhar do indivíduo sobre si; relacional, que relaciona o indivíduo com seus pares e organizacional que remete ao relacionamento indivíduo/empresa.

Finalmente, a interpretação dos resultados é baseada no estabelecimento de relação entre a primeira e a segunda etapas, gerando conclusões.

O quadro a seguir, relaciona os objetivos da pesquisa com o método utilizado e suas respectivas técnicas para análise de conteúdo.

Quadro 6 – Objetivos da pesquisa e suas respectivas técnicas de coleta e análise de dados.

| OBJETIVO | TÉCNICA DE COLETA DE DADOS | TECNICA DE ANALISE DE DADOS | RESPONDENTES/ FONTE |
|---|---|---|--|
| Mapear número de empregados com deficiência no setor de supermercados | Entrevista estruturada/ Análise documental | Análise de conteúdo/ Interpretação dos dados | Gestores de RH/ Documentos da empresa |
| Identificar políticas de inclusão social | Entrevistas semiestruturadas | Análise de conteúdo | Gestores de RH/ Pessoas com deficiência/ Colegas de trabalho |
| Compreender o processo de socialização sob a óptica da empresa | Entrevistas semiestruturadas | Análise de conteúdo | Gestores de RH |
| Analisar a percepção dos funcionários com deficiência sobre a socialização organizacional | Entrevistas semiestruturadas | Análise de conteúdo | Profissionais com Deficiência |
| Analisar a percepção dos demais funcionários sobre a socialização da PCD | Entrevistas semiestruturadas | Análise de conteúdo | Colegas de trabalho da pessoa com deficiência |

Elaborado pela autora com base em Maia (2014).

A apresentação e análise dos resultados serão apresentadas no próximo tópico:

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A seguir, será apresentada a empresa participante da pesquisa, o perfil dos entrevistados e as categorias de análise.

4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA DE SUPERMERCADOS PARTICIPANTE

A empresa Righi, tem suas raízes na região central do Rio Grande do Sul, através da iniciativa empreendedora de um jovem que, em 1939 investiu na cidade de Santa Maria, com um pequeno comércio de secos e molhados. Em 1942 casou-se e constituiu uma família com dez filhos, que logo se interessaram pelos negócios da família.

Trinta anos após o início de sua história, buscando expandir seus mercados de atuação, a família instala-se em Santana do Livramento, inicialmente com um atacado de cereais.

Anos após, em 1981, a família inaugura o primeiro supermercado da cidade, empreendimento que marcou o início da rede de supermercados.

A empresa, de característica familiar, é administrada por alguns dos filhos do fundador e já possui membros da terceira geração atuando na sua gestão. Um desses membros é o gerente de Recursos Humanos, que caracteriza a empresa como uma organização que possui uma relação histórica de inclusão, através da atuação de um de seus membros, PCD, neto do fundador da empresa, que trabalhou durante muitos anos no supermercado principalmente na conferência dos pedidos de compra e auxiliando em outros setores. Ainda atua na organização porém com menos frequência devido à sua condição de saúde.

Atualmente a empresa conta com aproximadamente 870 funcionários, distribuídos em um centro de distribuição, estrategicamente localizado em Santana do Livramento além de duas lojas situadas na cidade de Rosário do Sul, três unidades na cidade de Quaraí e sete lojas em Santana do Livramento, entre elas a unidade da rua Treze de Maio, onde a pesquisa foi realizada.

Com observância à lei 8.213/91, para fins de cálculo percentual de PCD, deve ser verificado o número total de funcionários da empresa em todo o território nacional. No caso da empresa Righi, o seu número de funcionários (870) determina que 4% dos cargos sejam preenchidos por pessoas com deficiência. Portanto, para atender a determinação legal, a empresa Righi deveria ter um mínimo de 35 funcionários com deficiência. Atualmente possui apenas 4 PCD's alocados em duas unidades (3 em Santana do Livramento e 1 em Quaraí), o que significa

que 14% dessa determinação está sendo atendida. Apesar de não haver uma exigência legal para que a empresa distribua proporcionalmente as PCD's nas diversas unidades operacionais, o governo recomenda que seja observada a proporcionalidade, como forma de respeito às comunidades locais (BRASIL).

4.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Os quadros a seguir, descrevem o perfil sociodemográfico dos entrevistados. Para facilitar o entendimento, dividiu-se em três quadros que apontam as características de cada grupo de entrevistados. O Quadro 7 corresponde ao perfil das Pessoas com Deficiência, que serão enumeradas PCD1, PCD2 e PCD3. O Quadro 8, indica o perfil dos colegas diretos das PCD's, que serão classificados como COL1 e COL2. Já o Quadro 9 trata do perfil do gestor de Recursos Humanos da empresa, que será GES1.

Quadro 7: Perfil dos Profissionais com Deficiência.

| PCD | Sexo | Idade | Cargo | Tempo de empresa | Estado Civil | Grau de instrução | Faixa Salarial | Possui experiência anterior | Tipo de Deficiência |
|------|------|-------|----------------|------------------|-----------------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| PCD1 | M | 49 | Fiscal de Loja | 12 anos | Casado | Superior Incompleto | Até 2 salários mínimos | Sim | Deficiência Motora |
| PCD2 | M | 30 | Empacotador | 9 anos | Solteiro | Ensino Fundamental Completo | Até 2 salários mínimos | Sim | Deficiência Intelectual |
| PCD3 | M | 25 | Empacotador | 1,5 mês | Vive junto sem laços matrimoniais | Ensino Médio Completo | Até 2 salários mínimos | Sim | Deficiência Motora |

Fonte: Pesquisa

Quadro 8: Perfil dos Colegas de Trabalho dos PCD's

| COL | Sexo | Idade | Cargo | Tempo de empresa (anos) | Estado Civil | Grau de instrução | Faixa Salarial | Trabalha diretamente com PCD's |
|------|------|-------|-------------|-------------------------|-----------------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------------|
| COL1 | F | 32 | Caixa | 9 meses | Vive junto sem laços matrimoniais | Ensino Médio Completo | Até 2 salários mínimos | Sim |
| COL2 | M | 23 | Empacotador | 3 | Solteiro | Ensino Médio Completo | Até 2 salários mínimos | Sim |

Fonte: Pesquisa

Quadro 9: Perfil do Gestor de Recursos Humanos:

| GES | Sexo | Idade | Cargo | Tempo de empresa | Responsável por Recrutamento e Seleção | Responsável por Treinamento e Desenvolvimento | Estado Civil | Grau de instrução | Formação | Faixa Salarial | Trabalha diretamente com PCD's |
|------|------|-------|-----------------------------|------------------|--|---|-----------------------------------|-------------------|----------|------------------------|--------------------------------|
| GES1 | M | 29 | Gerente de Recursos Humanos | 9 meses | Sim | Sim | Vive junto sem laços matrimoniais | Especialização | Direito | Até 5 salários mínimos | Sim |

Fonte: Pesquisa

4.3 CATEGORIAS DE ANÁLISE

Com a finalidade de responder aos objetivos propostos no início dessa pesquisa, foram utilizadas três categorias de análise: dimensão biográfica, dimensão relacional e dimensão organizacional, apresentadas a seguir:

4.3.1 DIMENSÃO BIOGRÁFICA

A Dimensão Biográfica refere-se ao olhar do indivíduo sobre si próprio, como se percebe no meio de trabalho, como constrói sua identidade profissional, seus desejos e expectativas (DUBAR, 2005).

A construção da identidade profissional se dá como um processo que inicia antes de o indivíduo estreitar no mercado de trabalho, porém, para Dubar (2005), a saída do processo educacional e o confronto com o mercado de trabalho são marcos significativos na construção de identidade autônoma. Os três funcionários entrevistados já possuíam uma experiência anterior de trabalho com relação a empresa Righi, demonstrando estarem mais à frente no processo identitário, o que lhes conferiu um *know-how* para a adaptação na atual empresa.

Dubar (2005) entende que o trabalho é um caminho para a manutenção da autoestima. A ausência de trabalho acarreta uma perda social na convivência com o outro. Essa perspectiva é observada na entrevista do PCD1, mas principalmente do PCD2, através da percepção da alegria, e de um sentimento de gratidão por pertencer à empresa Righi. Questionado sobre se gosta de seu trabalho, fala com entusiasmo: “*Sim! Eu gosto! Vê bastante gente, conversa...*”.

Nesse contexto de construção biográfica, Delory-Momberger (2011) descreve que, através de uma ótica organicista, o desenvolvimento humano pode ser comparado a “uma semente, que cresce e floresce segundo suas próprias forças e disposições, adaptando-se às restrições de seu próprio ambiente”. No ambiente organizacional da empresa Righi, fica evidenciado esse prisma quando se observa que na fala de todos os trabalhadores entrevistados não são descritos treinamentos diferenciados para PCD’s, sendo que sua adaptação ou não adaptação no trabalho ocorre por seu esforço próprio. Destaca-se o relato do PCD1 que, questionado sobre se necessitava de algum recurso especial para executar suas funções responde:

“Sim, olha, quê eu posso dizer...pra mim como é o meu braço esquerdo o coisa, pra o quê eu faço não tem dificuldade. Até quando eu trabalhava lá embaixo (descarga de mercadorias) eu não tinha dificuldade nenhuma. É, como diz, tu tem que escolher certas coisas. Que as vezes pra algumas coisas tem dificuldade. Eu tinha lá embaixo, eu forcejava. Mas quando eu precisava eu forcejava com um braço só, tu entende? Eu me adaptava ao local”.

Essa atitude por parte da empresa, de permitir que adaptação ocorra, ou não, em função da modificação em mão única do PCD, evidencia o conceito de paradigma de serviços, de Aranha (2001), que define a integração das PCD's na sociedade através de esforço unilateral. Isso corrobora a conclusão da autora de que o Brasil encontrar-se-ia nesse estágio, ainda distante de uma integração plena, denominada paradigma de suporte.

Percebe-se através das entrevistas, que os trabalhadores com deficiência não possuem atribuições de alta exigibilidade. Mesmo com a presença de um funcionário que já tenha mudado de função dentro da empresa (PCD1), sua função atual não passa pela área estratégica da organização, o que retoma a pesquisa de Carvalho-Freitas (2010) que concluiu que as empresas que possuíam PCD's as encaixavam em funções de menor complexidade.

A falta de exemplos de PCD's que cresceram até a área estratégica da empresa, pode explicar a falta de esperança demonstrada pelos PCD's, de que efetivamente possam mudar de cargo ou assumir uma outra posição na empresa, embora quando questionados tenham respondido que possuem esse desejo. Na fala do PCD3, percebe-se que a preparação para alcançar outras posições no mercado de trabalho será fora da área de atuação da empresa, quando diz: *“Eu quero ver se volto a estudar, agora...Eu terminei (o ensino médio), quero ver se faço uma faculdade. Eu quero fazer engenharia ou técnico em informática, montagem e manutenção de máquinas”.*

Verifica-se através do relato dos PCD's com mais tempo de trabalho na empresa, que existe um sentimento de reconhecimento pelo bom trabalho realizado, fazendo com que esses funcionários sintam-se prestigiados e pertencentes à organização. Essa visão pode ser evidenciada quando, falando sobre a produtividade das PCD's o gestor (GES1) relata, fazendo referência ao PCD2:

“Olha, é uma produtividade muito boa assim ó, nós temos um rapaz aqui que ele tem Síndrome de Down aqui embaixo (loja), e ele é empacotador e ele é melhor do que muitos ponta que a gente tem na rede de mercado, o serviço dele é muito melhor. Com certeza...Ele tem uma dedicação assim invejável...Sempre sorrindo, atende bem. Os clientes gostam dele”.

Através da análise das entrevistas, percebe-se que os PCD's, de forma geral, sentem-se pertencentes à empresa, embora tenham que utilizar seu esforço individual para se adaptar à organização. Sentem-se integrados com seus colegas e não percebem discriminação por sua condição, nem se sentem diminuídos por ela. Possuem a intensão de crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional, mas não demonstram esperança de que ocorra dentro da organização Righi.

4.3.2 DIMENSÃO RELACIONAL

A dimensão relacional se refere à construção de uma identidade social pelo outro, ou seja, através da interação com seus pares (DUBAR, 2005).

Para que a construção dessa identidade seja possível, é necessário que o indivíduo interaja de alguma forma, se relacione na organização. Dubar apud Sainsalieu (2005, p.155) define essa percepção de identidade como “a maneira como os diferentes grupos no trabalho se identificam com os pares, com os chefes ou com os outros grupos, a identidade no trabalho é fundada sobre representações coletivas distintas, construindo atores do sistema social empresarial”.

Essa dimensão é demonstrada, quando os PCD's e seus colegas entrevistados demonstram que seu convívio ocorre de forma natural, sem qualquer influência por parte da organização. COL1, quando perguntada se a empresa dava algum tipo de orientação no tratamento com os colegas com deficiência, fala “Não...eles não dizem nada assim, pra tratar diferente. É todo mundo igual. Todo mundo trabalha igual”.

Destaca-se ainda, a fala de PCD1 que, perguntado sobre seu relacionamento com os colegas diz: “Olha, eu acho que muito bom. Não tenho nenhum, a gente se dá super bem com todo mundo, sou bem tratado, né? Às vezes tem certas pessoas que te deixam de lado. Aqui não. Pelo menos aqui dentro da loja não existe isso. Todo mundo se ajuda”.

A identidade social se funda, em linhas gerais, pela identidade sexual, etnia, classe social, idade, entre outras (MACHADO, 2003). As PCD's têm, sob essa perspectiva, uma identidade social fundamentada sobre uma característica única que lhes assemelha –a deficiência.

A identidade social, além de ser adquirida através das relações com os grupos aos quais o indivíduo pertence, também é estabelecida com base nos grupos aos quais ele não pertence, pois se constrói através de relações de semelhança e oposição (MACHADO, 2003). Nesse contexto, a convivência entre os grupos com diferentes características (PCD's e pessoas sem deficiência) produz algum reflexo na identidade de cada um. GES1 destaca, que a socialização entre os colegas *“É algo natural assim, o pessoal colabora bastante, o nível de aceitação é bem bom assim... a convivência é tranquila... existe o incentivo dos próprios colegas, que incentiva, auxiliam assim. Eles gostam de ter um colega com deficiência”*.

Embora a empresa não atue diretamente na socialização entre colegas e PCD's, verifica-se, ao observar o ambiente, um bom relacionamento entre os pares. Entre alguns colegas, principalmente os que trabalham diretamente com PCD2 e PCD3, percebeu-se um entrosamento natural e respeitoso, comprovando o que COL2 relata, ao ser questionado sobre o relacionamento com os PCD's: *“Sim, eu me dou com eles! É massa! Os guris são gente fina. Se dão bem com todos”*.

Na dimensão relacional, buscou-se observar a forma como ocorrem as relações sociais entre as PCD's e seus pares, através da visão dos colegas de trabalho. Fica evidenciado que os gestores transmitem de forma tácita instruções acerca da socialização das PCD's aos colaboradores, que absorvem empiricamente as informações. Não foram relatados ou percebidos quaisquer sinais de discriminação por parte dos colegas, que enxergam de forma natural a convivência com PCD's, o que é importante para o sentimento de pertencimento no grupo.

4.3.3 DIMENSÃO ORGANIZACIONAL

A dimensão organizacional traz a relação do indivíduo com a empresa, como se reconhece na organização e a proporção que ela (empresa) toma em sua vida, inclusive pessoal. Para este trabalho, consideraremos essa dimensão através do olhar do gestor de recursos humanos sobre a socialização das pessoas com deficiência.

A organização é fonte de diversas experiências sociais. De maneira geral, o indivíduo não escolhe com quem irá conviver e pessoas com características distintas de personalidade, com vivências e impressões diversas podem ser convidadas a fazer parte de um mesmo ambiente de trabalho. Espera-se que o gestor de recursos humanos tenha a habilidade de desenvolver as pessoas como profissionais e cidadãos e conduzir estrategicamente a empresa, de forma a considerar não só os funcionários, mas todas as relações que a empresa estabelece, sejam elas com a sociedade, consumidores, entre outros (WERLANG, 2002).

Constatou-se que a empresa Righi possui um gestor com graduação em Direito e ênfase em Direito Trabalhista, sem formação na área específica de gestão. Apesar de a empresa possuir uma área de recursos humanos estruturada, com ênfase em RH estratégico, e possuir algumas ações que demonstram um caminho de responsabilidade social (como a aderência ao Programa Empresa Cidadã, que prorroga a licença maternidade e paternidade, campanhas de agasalho e coleta de alimentos para instituições carentes da cidade), ainda não existe uma política explícita voltada para pessoas com deficiência.

Percebe-se que há um conhecimento por parte do gestor sobre a legislação que obriga a empresa a contratar PCD's, porém relata que há uma dificuldade na captação dessa mão de obra. Quando perguntado se há alguma política específica para inclusão de pessoas com deficiência, fala:

“Bom, hoje a gente tá tentando ocupar as vagas né? A gente tem que ocupar 4% das vagas com os portadores de deficiência, né? E hoje até que está bem difícil. A gente já botou bastante anúncio mas são poucos...”

A empresa Righi, assim como as empresas pesquisadas por Carvalho-Freitas (2010), é carente de ações de socialização e, se apoia no entendimento de que todos são tratados de forma igual, independentemente de haver uma condição especial de trabalho. Isso é confirmado no próprio processo de seleção da empresa, que não possui diferenciação entre o processo de contratação de pessoas com e sem deficiência.

Conclui-se que a área gerencial da empresa, no que diz respeito à socialização das pessoas com deficiência, não possui definições ou estruturas concretas de transmissão de informações. Assim como em outros estudos, a empresa Righi utiliza-se do fluxo de transmissão de cultura para inserir e socializar seus funcionários com deficiência e, apesar de ser uma

obrigatoriedade legal, a barreira da falta de mão de obra é utilizada como escudo para implantação de políticas voltadas às PCD's.

4.4 DISCUSSÃO E SÍNTESE DOS RESULTADOS

Partindo dos conceitos de inclusão e exclusão apresentados por Borba e Lima (2011), considerou-se, para este estudo, a inclusão como um processo destinado a aplacar a exclusão do grupo de pessoas com deficiência no contexto organizacional. Através da pesquisa realizada, pôde-se entender que o processo de inclusão na empresa Righi está prioritariamente destinado a atender à demanda legalmente prevista, sem haver uma maior preocupação com a forma como esse processo se dá. Muito embora deva ser destacado o fato de que em uma das empresas que participaram desta pesquisa não havia qualquer funcionário que preenchesse a reserva legal.

Considerando a socialização organizacional como um processo de entendimento e incorporação progressiva dos valores e da cultura da empresa, fazendo com que os indivíduos em socialização (nesse caso, as PCD's) passe a pertencer à organização (CARVALHO-FREITAS, 2010; SILVA; FOSSÁ, 2013), concluiu-se, através das percepções e entrevistas realizadas que a cultura organizacional é transmitida às PCD's de forma tácita, não explícita.

Há que ser considerado o fato de a empresa não modificar seus espaços ou adaptar as atividades para que possam ser desempenhadas de forma mais adequada às PCD's, fazendo com que o fluxo da socialização, onde o indivíduo é influenciado ao mesmo tempo que influencia no ambiente onde está inserido seja prejudicado. Entendeu-se que a PCD é bem vinda no supermercado Righi, caso seja capaz de se enquadrar em um padrão de generalidade.

Quando o tópico da entrevista fazia referência à convivência entre os pares, foi perceptível uma congruência nos discursos. Todos demonstraram ser uma convivência natural e, as PCD's não demonstraram sentimentos ou expressões que evidenciassem discriminação por sua condição. Esse aspecto é visto de forma positiva, pois fica evidenciado um ganho social. Conforme o exposto, durante muitos anos e ainda nos tempos atuais, um dos membros da família a qual pertence a empresa Righi é PCD e a forma como ele transita no ambiente laboral-familiar pode colaborar para a assimilação da cultura de inclusão por parte dos colegas de trabalho.

Um ponto que chama a atenção durante o discurso dos colegas de trabalho, quando comparada à fala das PCD's é que os colegas acreditam que, caso as PCD's possuam um bom

desempenho na organização, poderão galgar cargos superiores. Porém, quando questionados sobre essa expectativa, apesar de responderem afirmativamente, as PCD's não demonstraram entusiasmo ou esperança de que, de fato, essa promoção possa se realizar. A falta de exemplos de outras pessoas com deficiência, ocupando cargos de maior relevância estratégica na organização, pode ser um fator que influencia nesse posicionamento em relação à ascensão profissional dentro da empresa Righi.

Através dos questionários sociodemográficos aplicados, é percebido um padrão de salários entre os PCD's e seus colegas. Nota-se uma fidelidade das PCD's com relação à sua empresa, mesmo tendo a percepção de que não tem oportunidades de crescimento na empresa. Essa fidelidade é percebida pelo setor de RH da empresa, que reconhece a dedicação de seus funcionários com deficiência.

Analisando os números da empresa sob a óptica da lei de cotas e, sabendo que seu quadro de funcionários é aproximadamente 870, distribuídos em 13 unidades (12 lojas e um centro de distribuição), conclui-se que deveriam estar preenchidas 35 vagas por PCD's. Contando com apenas 4, ou seja 14% da demanda legal atendida, a empresa Righi identifica a dificuldade da captação dessa mão de obra como a principal barreira pela empresa para o não cumprimento da legislação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As questões relacionadas à responsabilidade social, inclusão e gestão da diversidade, vêm sendo mais frequentemente abordadas nos meios acadêmicos e organizacionais, permitindo amplas discussões e olhares sobre esses temas relevantes às empresas e sua gestão. Como abordagem recente, a inclusão de pessoas com deficiência possui ainda poucos estudos, normalmente direcionados à área educacional. A socialização organizacional dessas pessoas, também com escassa literatura, pressupõe que o indivíduo adquira as ferramentas necessárias para transitar de forma natural no ambiente da empresa influenciando e sendo influenciado pelo meio.

O objetivo geral proposto pela presente pesquisa fundamenta-se em: “analisar o processo de inclusão e socialização de funcionários com deficiência no setor supermercadista de Santana do Livramento”. Assim sendo, foi realizado um estudo prévio das empresas do setor supermercados da cidade, que possuem acima de 100 funcionários, o que torna obrigatória, segundo a lei 8213/91 a contratação de PCD’s. Essa ação atendeu ao primeiro objetivo específico.

Após analisar o primeiro resultado, foi verificado que quatro empresas estariam aptas a participar da pesquisa e iniciou-se o contato com as empresas potenciais. Somente duas empresas atenderam ao contato, sendo que uma delas não possuía nenhuma PCD em seu quadro funcional. Esse resultado fez com que apenas uma das empresas participasse de fato da pesquisa.

Para melhor entender como se dá o processo de inclusão e socialização na empresa, foi atendido o segundo objetivo específico: “identificar políticas de inclusão social de pessoas com deficiência nos supermercados”. Através dos resultados obtidos, constatou-se que há uma dificuldade na captação de mão de obra de pessoas com deficiência e, ainda que se apresentem candidatos com deficiência, esses concorrem com pessoas sem deficiência e são admitidos se conseguirem realizar as atribuições do cargo sem ter de haver alguma adaptação por parte da empregadora. Nesse sentido, realizar uma mudança de postura da empresa com relação às contratações e socialização de PCD’s acarretaria profundas mudanças culturais e de processos na empresa.

Apesar de existir uma convivência harmoniosa entre todos os funcionários, sejam eles PCD’s ou não, e seus gestores, percebeu-se que, realizando uma analogia aos paradigmas

relacionados por Aranha (2001), a empresa se enquadra perfeitamente no paradigma de serviços, onde a pessoa com deficiência é admitida, desde que consiga se adaptar à organização e ao trabalho, unilateralmente.

Com relação ao processo de socialização através do olhar da empresa, apresenta-se o terceiro objetivo específico: “Compreender o processo de socialização sob o olhar dos supermercados, através de seus Gestores de Recursos Humanos”. Este foi atingido através da análise da “Dimensão Organizacional”, onde não foram percebidas ações claras para socialização das PCD’s, contudo identificou-se indícios ainda que pequenos, de que a inclusão e socialização de pessoas com deficiência possa vir a fazer parte de uma política estruturada da empresa, utilizando-se do RH estratégico como forma de desenvolver também o potencial dos colaboradores com deficiência e atingir os objetivos organizacionais atendendo não só a legislação mas também ao comportamento socialmente responsável inerente às organizações.

Buscando entender a visão das PCD’s com relação ao tema, atendeu-se ao quarto objetivo específico: “Analisar a percepção dos funcionários com deficiência sobre a socialização organizacional”. Nesse sentido, foi analisada a “Dimensão Biográfica”, onde promoveu-se a reflexão de que os funcionários com deficiência, sentem-se gratos, pois percebem que, em um contexto geral, suas oportunidades talvez fossem mais escassas do que para uma pessoa com as mesmas qualificações, porém sem deficiência. Esse sentimento faz com que esses funcionários se dediquem à organização, sendo fiéis a ela e passando longos períodos no emprego, mesmo sem a esperança de crescimento profissional.

No campo relacional, percebeu-se convivência harmoniosa e um sentimento de solidariedade em relação aos colegas com deficiência, além de o pensamento de que, demonstrando bom desempenho, competem em igualdade para uma possível promoção. Esse resultado atende ao quinto e último objetivo específico: “Analisar a percepção dos demais funcionários sobre a socialização organizacional da pessoa com deficiência”.

Ainda que tenha atingido seus objetivos, esse estudo apresentou algumas limitações, entre as quais a falta de atenção das empresas com potencial de participação, o que lesou a intenção inicial de envolver todo o setor. As entrevistas, realizadas em horário de expediente, podem ter tido sua profundidade comprometida devido ao ambiente atribulado de um supermercado em funcionamento e os afazeres que os entrevistados necessitavam atender, devido à natureza de suas ocupações.

Além de chamar a atenção para a temática da inclusão e socialização das pessoas com deficiência, o presente estudo instigou novas reflexões entre a temática das pessoas com deficiência nas organizações, que poderão vir a ser exploradas futuramente:

- Como a empresa que já possui PCD's pode promover o empoderamento dessas pessoas para atingir melhores níveis organizacionais?

- Como o poder público pode ampliar o incentivo à contratação de profissionais com deficiência?

- Como as empresas podem passar de um paradigma de serviços para um paradigma de suporte? É possível ser uma empresa totalmente inclusiva?

Se faz necessário explicitar que o presente estudo não deseja ajuizar valor sobre o papel do gestor de recursos humanos, tampouco avaliar se os métodos de inclusão e socialização utilizados pela empresa que aceitou ser estudada estão certos ou errados. Mas levantar temas que podem fazer parte de um futuro não distante das organizações, que cada vez mais irão se desafiar diante da diversidade de personalidades, capacidades, limitações e valores carregados por seus colaboradores. Encontrar um caminho seguro para todos será diferencial para as organizações.

Por fim, deve-se salientar que para além da legislação, existem pessoas com capacidades diferenciadas, mas não menos relevantes, que podem agregar valor à organização e à sociedade onde estão inseridas, tornando o ambiente organizacional mais agradável e humano.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARANHA, M. S. F. Paradigmas da Relação da Sociedade Com a Pessoa Com Deficiência. **Revista do Ministério Público do Trabalho**, Ano XI, n. 21, pp. 160-173, mar, 2001.

ASSIS, A. M.; CARVALHO-FREITAS, M. N. Estudo de Caso Sobre a Inserção de Pessoas com Deficiência numa Organização de Grande Porte. **REAd. Revista Eletrônica de Administração** [Porto Alegre. Online], v. 20, p. 496-528, 2014.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, (2011).

BORBA, A. A.; LIMA, H. M. Exclusão e Inclusão nas Sociedades Modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 106, abr/jun, 2011, p. 219-240

BORDIGNON, P. M. **A Inclusão da Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho: uma realidade possível**, 2012. Disponível em:
http://www.faders.rs.gov.br/uploads/1345762043A_Inclusao_da_PcD_no_Mercado_de_Trabalho_uma_realidade_posivel_Priscila_Mallmann_Bordignon.pdf, Acesso em 21/03/2016.

BRASIL, A Lei de Cotas em Perguntas e Respostas, Ministério Público do Trabalho. Disponível em: <http://www.pcdlegal.com.br/leidecotas/#.WB51dIWcHIU>, Acesso em 27/10/2016

BRASIL. Presidência da República. Ministério de Estado da Educação e Cultura. Comissão Nacional Relatório de Atividades. Brasília, D.F. 1981. Disponível em:
<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me002911.pdf>, Acesso em 01/03/2016.

BRASIL, A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. 2 ed. Brasília: MTE, SIT, 2007

BRUNSTEIN, J; SERRANO, C.A. Vozes da diversidade: um estudo sobre as experiências de inclusão de gestores e PcDs em cinco empresas paulistas. **Cadernos EBAPE**, v. 6, n. 3, p 1-27, set, 2008.

CARVALHO-FREITAS, M. N. **Organização escolar e socialização profissional de professores iniciantes**. Cadernos de Pesquisa, n. 115, p. 155-172, 2002.

CARVALHO-FREITAS, M. N. Ações de adequação das condições e práticas de trabalho para inserção de pessoas com deficiência. **Psicol. Am. Lat.**, México, n. 16, jun, 2009. Disponível em http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2009000100010&lng=pt&nrm=iso, Acesso em 23/04/2016.

CARVALHO-FREITAS, M. N. et. al. Socialização Organizacional de Pessoas com Deficiência. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 50, n. 3, jul./set, p. 264-275, 2010.

CARVALHO-FREITAS, M. N. Validação do Inventário de Concepções de Deficiência em Situações de Trabalho (ICD-ST). **Psico-USF [online]**. v. 17, n. 1, p. 33-42, 2012. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-82712012000100005> Acesso em 23/04/2016.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. **Metodologia Científica**, São Paulo: Pearson, ed. 6, p. 162, 2007.

DE OLIVEIRA, P. W. S. Construção de Identidades Profissionais: da formação profissional à vivência da inserção no mercado de trabalho. **Revista Labor**, v. 1, n. 6, p. 344-362, 2011.

DELORY-MOMBERGER, C. Fundamentos Epistemológicos da Pesquisa Biográfica em Educação. **Educação em Revista**, v. 27, n. 01, p. 333-346, Belo Horizonte, 2011.

DENZIN, N. K; LINCOLN, Y. S. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: teorias e abordagens**. Tradução: Sadra Regina Netz. Porto Alegre: Artmed, p. 432, 2006.

DIAS, G. M. R. S; **Socialização Organizacional: a integração de novos funcionários nas organizações**. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologia, Lisboa, 2014.

DÍAZ, F; BORDAS, M; GALVÃO, N; MIRANDA, T, (orgs). **Educação inclusiva, deficiência e contexto social: questões contemporâneas [online]**. Salvador: EDUFBA, 2009. 354 p. ISBN: 978-85-232-0651-2. Disponível em <http://static.scielo.org/scielobooks/rp6gk/pdf/diaz-9788523209285.pdf>, Acesso em 05/03/2016.

DUBAR, C. **A Socialização: construção das identidades sociais e profissionais**. Tradução Andrea Sthael M. Da Silva. São Paulo: Martins Fontes, 2005.
FERDMAN, B. M; AVIGDOR, A; BRAUN, D; KONKLIN, J; KUZMYCZ, D. Experiência coletiva de inclusão, diversidade e desempenho em grupos de trabalho. **Revista de Administração Mackenzie**, v.11, n. 3, p. 6-26, 2010.

GIL, A.C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas, ed. 5, p. 184, 2010.

INSTITUTO ETHOS. **Perfil Social, Racial e de Gênero das 500 Maiores Empresas do Brasil e suas Ações Afirmativas** – Pesquisa 2010. São Paulo, 2010.

KRUPPA, S. **Sociologia da Educação**. São Paulo: Cortez, p. 23-26, 2002.

MACCALI, N; KUABARA P. S. S; TAKAHASHI, A. R. W; RÓGLIO, K. D; BOEHS, S. T. M. As Práticas de Recursos Humanos para a Gestão da Diversidade: a inclusão de deficientes intelectuais em uma federação pública do Brasil. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, p. 157-187, mar/abr, 2015.

MACHADO, H. V. A Identidade e o Contexto Organizacional: Perspectivas de Análise. **Revista da Administração Contemporânea**, p. 51-73, 2003.

MACIEL, M. R. C. Portadores de Deficiência: a questão da inclusão social. **São Paulo em Perspectiva**, v. 14, n. 2, 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/spp/v14n2/9788.pdf> acesso em 12/04/2015 Acesso em 05/03/2016.

MAIA, A. M. C; CARVALHO-FREITAS, M. N. O Trabalhador com Deficiência na Organização: um estudo sobre o treinamento e desenvolvimento e a adequação das condições de trabalho. **Revista Eletrônica de Administração**. Porto Alegre, ed.82, n. 3, p. 689-718, set/dez, 2015.

MARTINEZ, V. P. R; FRANÇA, A. C. L, Diversidade e Socialização nas Organizações: a inclusão e permanência de pessoas com deficiência. In: XXXIII ENCONTRO DA ANPAD, 2009, São Paulo, **Anais eletrônicos...** São Paulo: Anpad, 2009. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR1684.pdf>, acesso em 29/03/2016.

MENDES, J. T. G. **Gestão do Capital humano**. Associação Franciscana de Ensino Senhor Bom Jesus, Coleção de gestão empresarial, Curitiba, 72 p, 2002.

MENDES, R.H; MEREGE, L. C. **A Inclusão da Pessoa Portadora de Deficiência nas Organizações**. Escola de Administração de Empresas de São Paulo Fundação Getúlio Vargas. São Paulo, 1997.

MOEHLECKE, S. Ação Afirmativa: História e Debates no Brasil. **Cadernos de Pesquisa**, n. 117, p. 197-217, nov 2002.

MOREIRA, V; GOMES, C. M. **Compreender os Direitos Humanos**: Manual de Educação para os Direitos Humanos. Ius Gentium Conimbrigae/ Centro de Direitos Humanos Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Coimbra, 645 p, 2012.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE: **Relatório mundial sobre a deficiência** / [World Health Organization, The World Bank]; tradução Lexicus Serviços Linguísticos. - São Paulo: SEDPCD, 2012. 334 p. Título original: World report on disability, 2011.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS: **Declaração Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**, dez. 1975, disponível em: <https://nacoesunidas.org/acao/pessoas-com-deficiencia/>, acesso em 19/04/2016

PÁTARO, C. S.; ARAÚJO, U. F.; ARANTES, A. A, Inclusão Social, In: LODI, L. H., **Ética e Cidadania**: Construindo valores na escola e na sociedade, Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos: Ministério da Educação, SEIF, SEMTEC, SEED, v. 6: il, 2003.

RIBEIRO, M. A.; CARNEIRO, R. A Inclusão Indesejada: As empresas brasileiras face à lei de cotas para pessoas com deficiência no mercado de trabalho. **Organizações & Sociedade**. Salvador, v. 16, n. 50, Julho/Setembro, p. 545-564, 2009.

SANCHES, P. A. S.; ARRUDA; A. L. M. M. Educação Especial: Inclusão que gera a exclusão, **Revista Eletrônica Saberes da Educação**, v. 5, n. 1, 2014.

SASSAKI, R. K. Paradigma da Inclusão e Suas Implicações Educacionais. **Revista Fórum**. Rio de Janeiro: INES, v. 5, jan/jun, p. 9-18, 2002.

SASSAKI, R. K. **Vida Independente**: história, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos. São Paulo: RNR, p. 12-16, 2003.

SILVA, A. H; FOSSÁ, M. I. T. O processo de socialização organizacional como estratégia de integração indivíduo e organização. **Revista Reuna**, Belo Horizonte, v. 18, n. 4, out-dez, p. 5-20, 2013.

SILVEIRA, E. M. L. **Socialização e Integração de Novos Empregados na Empresa:** cultura organizacional. Pelotas: Faculdade de Tecnologia SENAC, 2012. Online. Disponível em <https://www.alice.cnptia.embrapa.br/alice/handle/doc/938748>, acesso em 30/04/2016.

VALLE, S.C.V; SABOIA, J; DE PAULA, V. V; GRIMALDI, W. A inclusão das pessoas com deficiência nas organizações. **IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão.** 2013.

VIEIRA JUNIOR, H. G; LIMA, D. A; LIMA, T. C. B. A Socialização Organizacional de Pessoas com Deficiência. In: VIII ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS DA ANPAD, 2014, Gramado, **Anais eletrônicos...** Gramado, 2014. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnEO/eneo_2014/2014_EnEO293.pdf, acesso em 03/04/2016.

WERLANG, P. **O Papel do Gestor de Recursos Humanos na Construção da Responsabilidade Social Empresarial.** Programa de Pós Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, 2002.

**APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS
PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA**

1. Qual o cargo que você exerce dentro da empresa?
2. Por que você veio trabalhar nessa empresa?
3. Como foi sua apresentação para os colegas, quando foi contratado pela empresa?
4. Quem lhe ensinou/apresentou seu trabalho?
5. Como foi seu treinamento? Vocês costumam ter treinamentos?
6. Você precisa de algum recurso especial para o desempenho de sua função?
7. Você percebeu alguma mudança no espaço de trabalho que facilitasse o desempenho da sua atividade?
8. Como é o seu relacionamento com seus colegas de trabalho?
9. Como é o seu relacionamento com seu chefe?
10. Você gosta de seu trabalho?
11. Você tem perspectivas de crescimento na empresa?
12. Você se sente reconhecido pelo seu trabalho?
13. O que poderia ser melhorado ou implantado na empresa para auxiliar no desempenho de sua atividade?
14. Você percebe algum tipo de discriminação/preconceito por ter deficiência?

**QUESTIONÁRIO SÓCIODEMOGRÁFICO PARA FUNCIONÁRIOS COM
DEFICIÊNCIA**

1. Sexo
 Masculino Feminino
2. Idade _____
3. Estado Civil:
 Solteiro(a)
 Casado(a)
 Separado(a), Divorciado(a) ou Desquitado(a)
 Viúvo(a)
 Vive junto sem laços matrimoniais
 Outro
4. Indique o seu grau de escolaridade mais elevado:
 Ensino Fundamental incompleto
 Ensino Fundamental completo
 Ensino Médio incompleto
 Ensino Médio completo
 Curso Técnico
 Superior incompleto
 Superior completo
 Especialização
 Mestrado
 Doutorado
 Pós-doutorado

5. Indique seu nível salarial total:
 Até 2 salários mínimos
 De 3 a 5 salários mínimos
 De 6 a 8 salários mínimos
 Mais de 8 salários mínimos
6. Há quanto tempo você trabalha nessa empresa?
7. Já trabalhou em outra empresa antes de trabalhar aqui?
 Sim Não
8. Qual tipo de deficiência que você possui?
 Deficiência visual
 Deficiência auditiva
 Deficiência física
 Outro tipo de deficiência. Qual? _____

Obrigada por sua contribuição!

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS GESTORES DE RECURSOS HUMANOS

1. Quantos funcionários tem na empresa? E quantos PCD's?
2. Como é realizada a seleção e contratação de PCD's?
3. Desde quando a empresa contrata PCD's?
4. Quais cargos da empresa, hoje, são ocupados por PCD's?
5. Como a empresa vê a contratação de pessoas com deficiência? Explique vantagens e desvantagens.
6. Como você julga ser a imagem, para os clientes, de uma organização que possui PCD's em seu quadro funcional? Como essa contratação poderia afetar (positiva ou negativamente) a imagem da empresa?
7. Como se dá a integração da PCD com os demais funcionários da empresa?
8. Como é a convivência com as pessoas com deficiência?
9. A empresa possui políticas de inclusão e socialização? Como essas políticas são transmitidas aos demais colaboradores?
10. Qual sua opinião sobre a produtividade dos funcionários com deficiência com relação aos demais funcionários da empresa?
11. As PCD's costumam ter problemas de relacionamento com os demais colegas de trabalho? Quando ocorre algum problema de relacionamento, há diferenciação no tratamento da questão por se tratar de uma PCD?
12. As pessoas com deficiência tendem a ser mais estáveis no emprego que as demais? Por quê?
13. Vocês tem conhecimento da LEI 8213/91? E quais as principais desafios para cumpri-la?

QUESTIONÁRIO SÓCIODEMOGRÁFICO PARA GESTORES DE RECURSOS HUMANOS E COLEGAS DAS PCD'S

1. Sexo
() Masculino ()Feminino
2. Idade _____

3. Estado Civil:
 Solteiro(a)
 Casado(a)
 Separado(a), Divorciado(a) ou Desquitado(a)
 Viúvo(a)
 Vive junto sem laços matrimoniais
 Outro
4. Qual seu cargo na empresa? _____
5. Indique o seu grau de escolaridade mais elevado:
 Ensino Fundamental incompleto
 Ensino Fundamental completo
 Ensino Médio incompleto
 Ensino Médio completo
 Curso Técnico
 Superior incompleto
 Superior completo
 Especialização
 Mestrado
 Doutorado
 Pós-doutorado
6. Qual a sua formação (profissão)?
7. Indique seu nível salarial total:
 Até 2 salários mínimos
 De 3 a 5 salários mínimos
 De 6 a 8 salários mínimos
 Mais de 8 salários mínimos
8. Há quanto tempo você trabalha nessa empresa?
9. Há quanto tempo você trabalha nesta empresa? _____
10. Nas suas atividades você atua diretamente com pessoas com deficiência?
 Sim Não

Obrigada por sua contribuição!

**APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM OS
COLEGAS DOS PROFISSIONAIS COM DEFICIÊNCIA**

1. Qual sua opinião sobre a contratação de profissionais com deficiência na sua empresa?
2. Como você considera a imagem da organização que possui PCD's em relação às demais organizações?
3. Quando há a contratação de um novo profissional que possui algum tipo de deficiência, como ele é recebido por vocês/ pelos colegas? A empresa realiza algum tipo de treinamento ou acompanhamento?
4. Como você se relaciona com os colegas com deficiência?
5. Há algum tipo de orientação por parte da empresa na forma de tratamento dos colegas com deficiência?
6. Como a empresa transmite a inserção e socialização desses profissionais para os demais colegas de trabalho?
7. Normalmente, há alguma modificação da rotina de trabalho para facilitar o desempenho da atividade de uma pessoa com deficiência? Qual?
8. Como você vê as chances de crescimento de uma PCD na empresa?

**QUESTIONÁRIO SÓCIODEMOGRÁFICO PARA GESTORES DE RECURSOS
HUMANOS E COLEGAS DAS PCD'S**

11. Sexo
() Masculino ()Feminino
12. Idade _____

13. Estado Civil:
 Solteiro(a)
 Casado(a)
 Separado(a), Divorciado(a) ou Desquitado(a)
 Viúvo(a)
 Vive junto sem laços matrimoniais
 Outro
14. Qual seu cargo na empresa? _____
15. Indique o seu grau de escolaridade mais elevado:
 Ensino Fundamental incompleto
 Ensino Fundamental completo
 Ensino Médio incompleto
 Ensino Médio completo
 Curso Técnico
 Superior incompleto
 Superior completo
 Especialização
 Mestrado
 Doutorado
 Pós-doutorado
16. Qual a sua formação (profissão)?
17. Indique seu nível salarial total:
 Até 2 salários mínimos
 De 3 a 5 salários mínimos
 De 6 a 8 salários mínimos
 Mais de 8 salários mínimos
18. Há quanto tempo você trabalha nessa empresa?
19. Há quanto tempo você trabalha nesta empresa? _____
20. Nas suas atividades você atua diretamente com pessoas com deficiência?
 Sim Não

Obrigada por sua contribuição!

**APENDICE D – QUESTIONÁRIO DE CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA
PESQUISADA**

1. Qual o ramo de atividade da empresa
2. Como surgiu a empresa?
3. Quantos funcionários possui a empresa?
4. Quantos funcionários com deficiência a empresa possui?
5. Há quanto tempo a empresa atua no mercado?
6. Qual a política da empresa para a inclusão de PCD's?